

Déclaration de services aux citoyens

Ministère du Tourisme



Dépot légal – juillet 2018

Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-78449-4 (2^e édition, 2017) PDF
ISBN : 978-2-550-77074-9 (1^{re} édition, 2016) PDF
© Gouvernement du Québec, 2017

La Déclaration de services aux citoyens
constitue l'**engagement**
du ministère du Tourisme
quant à la **qualité**
des **services qu'il offre** et
à laquelle les clientèles touristiques et les
intervenants de l'industrie touristique
sont en **droit** de s'attendre
en réponse à leurs **besoins**.

Notre mission

Le ministère du Tourisme a pour mission de soutenir le développement et la promotion du tourisme au Québec en favorisant la concertation et le partenariat des intervenants associés à ce développement et à cette promotion, dans une perspective de création d'emplois, de prospérité économique et de développement durable.

Notre vision

En cohérence avec la vision gouvernementale québécoise en matière de développement économique, le ministère du Tourisme se veut une organisation compétente, performante et mobilisée qui contribue à la réussite économique d'une industrie touristique innovante, concurrentielle et créatrice de richesse dans une perspective de développement durable.

Nos valeurs

Les valeurs du ministère du Tourisme, qui guident et encadrent les actions organisationnelles, sont :

- le **respect** – le Ministère traite avec égard le personnel de l'organisation, les clientèles touristiques et les intervenants de l'industrie touristique avec lesquels il est en relation;
- la **créativité** – le Ministère trouve des idées nouvelles ou des solutions originales qui conduiront à la mise en œuvre de choix utiles, fiables et novateurs;
- l'**excellence** – le Ministère recherche l'amélioration de sa performance sur une base permanente;
- la **collaboration** – le Ministère coopère avec l'industrie touristique et les populations locales et régionales dans la réalisation de projets par la mise en commun de moyens et de ressources.

Nos clientèles et nos principaux services

Les clientèles touristiques et les intervenants de l'industrie touristique (associations, entrepreneurs, entreprises touristiques, regroupements sectoriels et territoriaux) peuvent bénéficier des services suivants.

CLIENTÈLES TOURISTIQUES

- Accueil et renseignements sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions, y compris ceux disponibles pour les personnes handicapées
- Conseils relatifs à des séjours au Québec
- Documentation numérique sur les produits et les services touristiques du Québec
- Documentation papier sur les produits et les services touristiques du Québec, disponible seulement au comptoir de nos centres Infotouriste
- Services accessibles par des moyens variés de communication : téléphone, courrier postal, courrier électronique, discussion en ligne (clavardage), médias sociaux, centres Infotouriste et site Web promotionnel www.quebecoriginal.com

INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE

- Renseignements généraux et particuliers sur nos politiques, nos stratégies et nos programmes d'aide financière et nos autres programmes
- Diffusion des statistiques officielles sur la performance touristique du Québec
- Diffusion de résultats d'études et de recherches, de bulletins, de périodiques, d'outils et de guides pratiques
- Activités d'information, de sensibilisation et de formation
- Soutien professionnel et accompagnement-conseil
- Site Web institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca

Notre engagement pour vous offrir des services de qualité

Que vous souhaitiez visiter le Québec ou que vous soyez l'un de nos intervenants, notre engagement envers vous consiste à :

Assurer l'accessibilité de nos services

- Mettre à votre disposition des moyens variés de communication pour obtenir des renseignements touristiques ainsi que de l'information sur nos politiques, nos stratégies et nos programmes d'aide financière et nos autres programmes.
- Prendre les dispositions nécessaires afin d'accroître l'accessibilité de nos services pour les personnes handicapées.

Offrir un service courtois

- Vous accueillir et vous servir avec courtoisie, diligence, respect et équité.
- Vous écouter attentivement afin de bien comprendre vos besoins et vos demandes.
- Vous offrir un soutien personnalisé et professionnel.
- Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites.

Fournir de l'information de qualité

- Diffuser des renseignements clairs et détaillés sur :
 - ✓ les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions sur notre site promotionnel www.quebecoriginal.com;
 - ✓ nos services et nos programmes sur notre site institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca.
- Diffuser les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec ainsi que les résultats de recherches et d'études, les bulletins, les périodiques, les outils et les guides pratiques sur notre site institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca.
- Mettre à jour de façon continue nos sites Web www.quebecoriginal.com et www.tourisme.gouv.qc.ca.

Pour les trois engagements cités à la page précédente, soit concernant l'accessibilité de nos services, la courtoisie lors de notre prestation de services et la qualité de l'information fournie, les cibles de performance liées au taux de satisfaction pour les services offerts aux clientèles touristiques et aux intervenants de l'industrie touristique sont établies à 85 %.

Traiter les demandes avec diligence

CLIENTÈLES TOURISTIQUES

Par téléphone pour joindre nos conseillers en séjour :

- Vous donner la possibilité de parler rapidement à un conseiller en séjour dans un délai maximal de deux minutes, dans 90 % des cas.

Par courrier postal :

- Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

Par courrier électronique :

- Vous répondre dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

Centres Infotouriste :

- Vous permettre de parler à un conseiller en séjour dans un délai maximal de quatre minutes, dans 90 % des cas.

Discussion en ligne (clavardage) :

- Vous permettre de joindre un conseiller en séjour dans un délai maximal de cinq minutes, dans 90 % des cas.

Médias sociaux :

- Répondre à vos questions relatives à l'information touristique dans un délai maximal d'un jour ouvrable suivant l'envoi du message sur la plateforme sociale, dans 90 % des cas.

Site Web promotionnel www.quebecoriginal.com :

- Vous permettre d'obtenir des renseignements utiles sur les produits et les services touristiques du Québec et de ses régions, dans 90 % des cas.

INTERVENANTS DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE***Par téléphone :***

- Vous donner la possibilité de parler à un conseiller immédiatement ou de lui laisser un message sur sa boîte vocale auquel il répondra au plus tard dans les deux jours ouvrables suivants, dans 90 % des cas.

Par courrier postal :

- Vous répondre dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

Par courrier électronique :

- Demande de renseignements généraux : vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.
- Demande de renseignements concernant :
 - ✓ nos politiques et nos stratégies;
 - ✓ les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec;
 - ✓ les résultats d'études et de recherches, de bulletins, de périodiques, d'outils et de guides pratiques.

Vous recevrez un accusé de réception dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande, dans 90 % des cas.

- Demande d'aide financière concernant les festivals et événements touristiques : vous recevrez un accusé de réception lorsque vous aurez rempli votre formulaire de demande dans notre système informatisé prévu à cet effet, dans 90 % des cas.
- Demande d'aide financière concernant nos autres programmes : vous recevrez un accusé de réception à partir de la boîte courriel prévue à cet effet, dans 100 % des cas, et, une lettre confirmant l'ouverture de votre dossier dans les cinq jours ouvrables suivants, dans 90 % des cas.

Site Web institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca :

- Vous permettre d'obtenir des renseignements utiles notamment sur nos activités, nos services et nos programmes, nos clientèles touristiques et les orientations gouvernementales en matière de développement touristique, dans 90 % des cas.

Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels

- Protéger les renseignements personnels que vous nous confiez, conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Demande d'accès à l'information

- Vous répondre dans les délais prescrits à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1) soit, dans les 20 jours qui suivent la date de réception d'une demande. Ce délai peut être prolongé de 10 jours lorsqu'il est impossible pour le Ministère de répondre dans le délai prévu sans nuire au déroulement normal des activités du Ministère.

Rendre compte dans notre rapport annuel de gestion des résultats obtenus concernant notre engagement pour vous offrir des services de qualité

Nos modes de services

À l'intention des clientèles touristiques

	Renseignements touristiques	Publications Documentation numérique	Publications Documentation papier
Site Web promotionnel www.quebecoriginal.com	oui	oui	non
Courriel ¹ info@quebecoriginal.com	oui	oui	non
Discussion en ligne (Clavardage) ¹ (sur le site Web promotionnel)	oui	oui	non
Téléphone ¹ 514 873-2015 1 877 BONJOUR (1 877 266-5687)	oui	oui	non
Médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest et YouTube) ²	oui	oui	non
Centres Infotouriste ³	oui	oui	oui

- Services offerts les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h, le mercredi de 10 h à 12 h et de 13 h à 17 h. Samedi, dimanche et jours fériés : fermé.
- Le Ministère alimente et surveille ses comptes pendant les heures d'ouverture de ses bureaux, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Cependant, il veille à faire un suivi dans les meilleurs délais.
- Services offerts du lundi au dimanche (heures d'ouverture variables). Les 25 décembre et 1^{er} janvier : fermé. Voir les coordonnées à la fin du document.

À l'intention des intervenants de l'industrie touristique

	Information Sensibilisation Formation Concertation	Programmes Aide financière Attestation de classification Signalisation touristique	Publications Documentation générale et spécialisée Recherches, études et analyses
Site Web institutionnel www.tourisme.gouv.qc.ca		oui	oui
Téléphone ¹ 1 800 482-2433	oui	oui	oui

- Services offerts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 (messagerie vocale disponible en dehors des heures d'ouverture).

Vos plaintes concernant la qualité de nos services

Vous souhaitez nous faire part d'une insatisfaction concernant les services que nous offrons?

Le ministère du Tourisme s'engage à :

- traiter avec attention, de façon confidentielle et impartiale votre plainte concernant la prestation des services rendus par les membres de son personnel dans un délai maximal de quinze jours ouvrables, dans 90 % des cas.

Lorsque votre plainte ne concerne pas ses services, le Ministère s'engage à :

- transmettre, avec votre consentement, à ses mandataires, chargés du traitement des plaintes des activités de l'industrie touristique votre plainte ou à vous indiquer leurs coordonnées dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.
- transmettre, avec votre consentement, à un ministère ou organisme concerné par votre plainte ou à vous indiquer leurs coordonnées dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de votre plainte, dans 90 % des cas.

Vous pouvez également vous adresser au responsable des plaintes, dont les coordonnées sont les suivantes :

Responsable des plaintes Ministère du Tourisme
900, boulevard René-Lévesque Est, bureau 400 Québec
(Québec) G1R 2B5

Téléphone : 418 643-5959
Sans frais : 1 800 482-2433

Courriel : plaintes@tourisme.gouv.qc.ca

Vos centres Infotouriste

- Québec
12, rue Sainte-Anne
Québec (Québec) G1R 3X2
- Montréal
1255, rue Peel, bureau 100
Montréal (Québec) H3B 4V4
- Rivière-Beaudette
100, autoroute 20, local 150
Rivière-Beaudette (Québec) J0P 1R0
- Rigaud
420, chemin J.-René-Gauthier, local 150
Rigaud (Québec) J0P 1P0
- Dégelis
1171, avenue de l'Accueil
Dégelis (Québec) G5T 0B9



