

Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Résumé

RÉVISÉ DÉCEMBRE 2008

Avis aux lecteurs

La *Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques* a été adoptée le 28 novembre 2001.

À la lecture du présent « *Résumé* », veuillez prendre en considération que depuis l'adoption de la Loi sur le ministère du Tourisme, le 13 décembre 2005, toutes références à *Tourisme Québec* dans le texte doivent dorénavant être remplacées par *ministère du Tourisme*.

D'autre part, toutes références à la *Direction de la qualité et des services touristiques* dans le texte doivent dorénavant être remplacées par *Direction des renseignements par téléphone et par Internet*.

À la dernière page, les coordonnées indiquées à la section « **Pour information** » sont modifiées comme suit :

- Votre association touristique régionale pourra répondre à vos questions :
www.atraq.com (dans le menu contextuel « *Associations touristiques régionales* », sélectionner « *Coordonnées des ATR* »)

- Pour toute question supplémentaire liée à la Politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et à l'autorisation ministérielle d'affichage, veuillez vous adresser à la **Direction des renseignements par téléphone et par Internet** du ministère du Tourisme :

Téléphone : **514 873-7977** ou **1 888 883-8801, poste 4466**

Télécopieur : **514 864-3838**

www.bonjourquebec.com/mto/programmes-services/accueil/index.html

LA POLITIQUE RELATIVE AUX LIEUX D'ACCUEIL ET DE RENSEIGNEMENTS TOURISTIQUES

Le ministre responsable de la Jeunesse, du Tourisme, du Loisir et du Sport, Richard Legendre, a approuvé une politique relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques qui s'applique à tous les lieux où de l'information touristique est ou sera fournie à la clientèle. Chaque lieu devra faire l'objet d'un agrément (accréditation) satisfaisant à certains critères spécifiques et s'inscrire à l'intérieur d'une stratégie d'accueil développée et coordonnée par l'association touristique régionale (ATR).

Il est à noter que cette politique fait suite à la volonté exprimée et aux propositions faites par les partenaires qui ont largement contribué à sa préparation, notamment : les Associations touristiques régionales associées du Québec (ATRAQ), la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme (FQOLT), l'Association des centres locaux de développement du Québec (ACLDQ) et la Chambre de commerce du Québec (CCQ).

Loi et Règlement

Depuis le 1^{er} décembre 2001, le permis d'exploitation d'un bureau d'information touristique n'est plus valide et l'organisme gestionnaire n'est pas tenu de détenir un permis d'exploitation. Ceci fait suite à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique (L.R.Q., c.E-15.1) sanctionnée le 7 juin 2000.

Toutefois, l'organisme gestionnaire du lieu d'accueil doit détenir une autorisation écrite du ministre. En effet, à l'article 32 de la Loi, il est précisé que « seule une personne autorisée par le ministre peut exposer une enseigne ou une affiche portant les expressions "*information touristique*" ou "*renseignements touristiques*" ou toute autre expression ou pictogramme prescrit par règlement du gouvernement indiquant ou suggérant qu'il s'agit d'un bureau d'information touristique. Ce règlement détermine en outre les conditions d'affichage de ces enseignes ou pictogrammes ».

« L'autorisation du ministre est donnée par écrit et confère le droit d'utiliser les expressions ou les pictogrammes qui y sont mentionnés, dans les conditions qui y sont prévues ».

« Le ministre peut déléguer à toute personne qu'il désigne l'exercice des pouvoirs qui lui sont attribués en vertu du présent article ».

De plus, des dispositions pénales sont prévues à l'article 38 : « Quiconque contrevient à une disposition de l'article 32 commet une infraction et est passible, pour chaque jour ou partie de jour que dure l'infraction, d'une amende de 750 \$ à 2 250 \$ et, en cas de récidive, d'une amende de 2 250 \$ à 6 750 \$ ».

Quant au nouveau Règlement sur les établissements d'hébergement touristique édicté le 19 septembre 2001, et qui est aussi entré en vigueur le 1^{er} décembre 2001, il stipule que « toute enseigne ou affiche portant les pictogrammes " ? " ou " I " doit être affichée à la vue du public, à l'extérieur du bureau d'information touristique ».

L'attestation ministérielle qui sera donnée à la suite de l'agrément permettra de rencontrer l'exigence de la Loi en matière d'autorisation pour s'afficher comme lieu d'accueil et de renseignements touristiques.

Pendant la période transitoire, entre le 1^{er} décembre 2001 et l'obtention de l'autorisation ministérielle d'affichage, prévue au plus tard le 30 novembre 2002, les exploitants doivent demander à Tourisme Québec (Direction de la qualité et des services touristiques) une autorisation temporaire pour s'afficher comme lieu d'information touristique.

La situation actuelle

Le Québec compte 304 bureaux d'information touristique (2001) dont le rôle principal est de dispenser un service gratuit de renseignements aux visiteurs. Selon les relevés effectués en 1999, ces bureaux (293) étaient gérés par les organismes suivants : Tourisme Québec (7 centres Infotouriste®), les associations touristiques régionales (ATR, 20 bureaux), les corporations municipales (71 bureaux), les centres locaux de développement (CLD, 52 BIT), les chambres de commerce (44 BIT), les offices de tourisme (42 bureaux), les corporations de développement économique (CDE, 8 bureaux) et d'autres organismes sans but lucratif (49 bureaux). Les organismes gestionnaires défraient eux-mêmes la plus grande partie des dépenses reliées au fonctionnement de leur bureau d'information.

Ainsi, le milieu local et régional, par les diverses contributions des municipalités, chambres de commerce, CLD, CRD, MRC, commanditaires, etc., contribue à environ 70% des dépenses des bureaux d'accueil et d'information touristique non-gouvernementaux.

Les objectifs de la politique

- Bonifier les réseaux d'accueil, particulièrement en assurant une couverture territoriale plus complète du Québec, en faisant mieux connaître aux touristes les services qu'ils sont en droit d'attendre et, finalement, en s'assurant que le réseau d'accueil dispose des ressources, outils et installations nécessaires à l'atteinte d'un haut niveau de qualité;
- Valoriser les ressources humaines par une formation accrue;
- Accroître la complémentarité entre les lieux d'accueil;
- Favoriser une utilisation optimale des ressources financières investies;
- Faire jouer aux parcs routiers un rôle plus important dans l'accueil touristiques.

Dans l'ensemble, ces objectifs contribueront à mieux encadrer le développement du réseau d'accueil, à bonifier et standardiser davantage les services d'accueil et de renseignements touristiques et à en assurer une plus grande stabilité.

Les grandes étapes de la politique

L'élaboration des stratégies régionales d'accueil

L'élaboration des stratégies régionales d'accueil est la responsabilité de chaque association touristique régionale, en association avec des représentants du milieu. Chacune de ces stratégies régionales doit comprendre, dans un premier temps :

- Un plan de localisation des lieux d'accueil dans la région;
- La catégorie des lieux d'accueil, laquelle définit la vocation territoriale et les exigences rattachées à l'exploitation de chacun des lieux d'accueil proposés.

En tenant compte des centres Infotouriste® existants dont la vocation est nationale, les stratégies régionales établiront la carte des lieux d'accueil nécessaires en fonction de trois catégories. Il est à noter qu'il n'existe pas de hiérarchie au sein de ces catégories de lieux. Celles-ci tiennent plutôt compte des besoins en renseignements touristiques exprimés par la clientèle ainsi que de ceux des intervenants touristiques du milieu. Ces catégories sont les suivantes :

➤ **Bureaux d'information touristique (BIT)**

Ces bureaux sont localisés dans les principales agglomérations urbaines du Québec ou sur les axes routiers de niveau supérieur ou encore à des carrefours stratégiques de circulation des flux touristiques. Ils doivent fournir une information complète sur la région où ils se trouvent et une information complémentaire sur les régions limitrophes, sur celles situées sur l'axe de déplacement des touristes et sur les pôles métropolitains de destination, notamment de Montréal et de la Capitale nationale. Ils doivent aussi offrir sur place la collection complète des guides touristiques régionaux du Québec.

➤ **Bureau d'accueil touristique (BAT)**

Il s'agit de lieux d'accueil à vocation locale que ce soit à l'échelle d'un quartier, d'une localité ou d'un ensemble de municipalités avoisinantes. Les services offerts aux touristes couvrent principalement le territoire de l'entité desservie puisque l'objectif est d'abord la rétention de la clientèle sur place et, de façon secondaire, dans la région touristique d'appartenance. Le bureau d'accueil doit offrir le guide touristique de sa région parmi sa documentation disponible pour les visiteurs.

➤ **Relais d'information touristique (RIT)**

Les relais d'information touristique constituent un mode alternatif d'accueil et d'information touristique notamment aux endroits où l'achalandage est plus limité, ou encore lorsqu'il est souhaitable d'offrir une information sommaire aux voyageurs, 24 heures par jour.

Il s'agit d'espaces aménagés, sans personnel sur place, en vue d'offrir aux visiteurs des services minimums et de l'information générale, écrite, cartographique, photographique ou électronique ainsi que les numéros téléphoniques d'urgence et d'information de Tourisme Québec et, s'il y a lieu, de l'association touristique régionale.

L'approbation des stratégies régionales par le comité national des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

Un comité national, formé de membres provenant d'organismes directement concernés par la politique et nommés avec l'accord du Ministre, coordonne et assure le suivi de la politique. À ce titre, il examine et approuve les stratégies régionales du réseau d'accueil présent dans chaque région. Cette approbation du comité national permet le démarrage en région du mécanisme d'agrément des lieux proposés dans les catégories définies.

L'agrément des lieux d'accueil et de renseignements touristiques

L'agrément est le nouveau mécanisme de reconnaissance des lieux d'accueil. Il touche et encadre les grands éléments suivants d'exploitation des lieux d'accueil et de renseignements touristiques : la gestion et l'opération, les périodes et heures d'exploitation, les installations minimales sur place, les services d'accueil et d'information, les ressources humaines et la formation, la mise en réseau des lieux d'accueil et de renseignements touristiques. À cet effet, une grille de critères d'agrément finalisée par le comité national a été approuvée par le Ministre.

Un évaluateur visitera chacun des lieux d'accueil approuvés par le comité national. Il les évaluera en fonction des critères d'agrément et remettra ses recommandations au Ministre. Ce dernier ou un organisme qu'il aura mandaté émettra le certificat attestant que le lieu d'accueil est agréé et qu'il peut s'afficher et utiliser les pictogrammes selon les dispositions prévues dans la Loi et le Règlement. Si des correctifs doivent être apportés, l'organisme gestionnaire du lieu pourrait profiter d'un délai fixé par l'évaluateur, basé sur l'urgence des correctifs à apporter, et ce, afin de procéder aux améliorations nécessaires.

Une fois l'évaluation connue dans une région, les représentants régionaux pourront alors réaliser la deuxième étape de la stratégie régionale qui portera principalement sur les améliorations à apporter aux lieux du réseau, lorsque nécessaire.

Des éléments incitatifs à la politique

La politique est assortie d'avantages et d'incitatifs particuliers réservés aux lieux d'accueil agréés, parmi ceux-ci :

❖ ***L'affichage***

Seul un lieu d'accueil agréé pourra utiliser les expressions et pictogrammes prescrits par la Loi.

❖ ***La signalisation routière***

Elle ne sera autorisée qu'aux seuls lieux agréés.

❖ ***La documentation touristique***

La distribution, au Québec, des documents nationaux et régionaux réalisés par Tourisme Québec, les associations touristiques régionales, les offices de tourisme, les corporations touristiques et d'autres partenaires publics de l'industrie touristique est réorientée de manière à n'approvisionner que les bureaux agréés.

❖ ***La promotion***

Seuls les lieux agréés seront identifiés dans les documents, sites Internet, etc., promotionnels ou d'information d'un partenaire associé à la politique.

De plus, un lieu agréé sera reconnu par les touristes au moyen des affiches et pictogrammes conformes à la Loi et au Règlement et par la signalisation routière.

❖ ***Les programmes d'aide***

Les programmes des divers paliers gouvernementaux existants seront appelés à tenir compte dorénavant de l'agrément dans leur aide aux salaires, à la formation du personnel, aux installations. Les tables de concertation régionale auront à discuter avec les intervenants financiers à ce sujet. De plus, un programme financier complémentaire pourrait aussi aider les exploitants des lieux à apporter des correctifs pour atteindre les normes de qualité liées à leur agrément. Cependant, la présente politique ne doit pas déresponsabiliser le milieu local et régional en ce qui a trait à l'accueil des touristes et à sa participation financière, toujours essentielle.

Le partage des responsabilités

Tourisme Québec

Tourisme Québec est responsable de l'élaboration, de l'adoption et des modifications essentielles de la présente politique, en concertation avec ses partenaires. Il assure la direction du comité national, voit à l'exploitation du programme d'agrément et à la bonne marche des actions d'ensemble concernant la politique (signalisation, banques de données, statistiques sur la clientèle, distribution de brochures, etc.).

Il assure la gestion du réseau d'accueil à vocation nationale, notamment les centres Infotouriste®, mais rien ne l'oblige à pourvoir au financement des opérations des autres lieux d'accueil.

Les associations touristiques régionales

Les associations touristiques régionales ont un rôle majeur dans l'implantation et la bonne marche de la politique. Entre autres, elles voient à la mise en place d'une table régionale de concertation réunissant les gestionnaires des lieux d'accueil et à la réalisation de la stratégie régionale incluant un plan de localisation des lieux, selon les catégories définies par la politique.

Les associations touristiques régionales jouent aussi un rôle de concertation avec les partenaires financiers en région pour maintenir et améliorer le réseau, en plus de gérer directement certains bureaux relevant directement de leur responsabilité. Par ailleurs, elles ont diverses obligations quant à la planification et la concertation d'actions en matière d'accueil et d'information dans les régions touristiques, dont la promotion et l'information sur la politique, la formation de préposés, la diffusion des guides touristiques régionaux, etc. À cet effet, il revient aux associations touristiques régionales, au nom de la table régionale de concertation, de confirmer que l'organisme, qui désire exploiter un lieu d'accueil et de renseignements touristiques, est conforme au plan régional de localisation. Toutefois, l'organisme devra rencontrer les modalités d'agrément prévues par la politique.

Les organismes de regroupement des gestionnaires de lieux d'accueil

Ces organismes jouent aussi un rôle important dans la mise en œuvre de la politique. Ce sont les associations touristiques régionales associées du Québec, la Fédération québécoise des organisations locales de tourisme, l'Association des centres locaux de développement du Québec et la Chambre de commerce du Québec.

Ils participent au comité national et ont à s'assurer de la participation de leurs membres, gestionnaires et exploitants de lieux d'accueil, à la stratégie à réaliser dans chaque région. Ils incitent aussi leurs membres à participer au programme d'agrément et au respect des normes et les soutiennent face aux mesures de financement et à celles de nature incitative.

Les organismes gestionnaires des lieux d'accueil

Les organismes responsables de la gestion des lieux d'accueil jouent un rôle capital dans la prestation de services aux touristes. Ils se doivent d'être solidaires de la politique pour en faire une réussite. Individuellement, ils le feront dans l'opération quotidienne de leurs lieux d'accueil et dans leurs autres activités variées (formation du personnel, banque de données, améliorations d'infrastructures, consolidation financière, etc.), en conformité avec les exigences d'agrément et les objectifs de la politique.

Échéancier sommaire

- Visites et évaluations des lieux d'accueil : 2002
- Attestation d'agrément et autorisation d'affichage : automne 2002

Pour information

Votre association touristique régionale pourra répondre à vos questions :
www.atraq.com/fr/regions/liste.htm

Pour toute question supplémentaire relative à l'autorisation ministérielle d'affichage, veuillez vous adresser à la Direction de la qualité et des services touristiques de Tourisme Québec :

Téléphone : (418) 643-2230 ou 1 800 463-5009

Télécopieur : (418) 646-6439

www.bonjourquebec.com

Pour toute autre question, veuillez vous adresser à la Direction de l'accueil touristique de Tourisme Québec :

Téléphone : (514) 873-5268

Télécopieur : (514) 864-9434

www.bonjourquebec.com