

TOURISME

Bas-Saint-Laurent

***Politique régionale relative aux lieux d'accueil et de
renseignements touristiques***

Entrée en vigueur : juin 2003

Mise à jour : janvier 2020

Table des matières

| | |
|--------------------------------------------------------------------|--------|
| 1. INTRODUCTION..... | - 3 - |
| 2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE | - 3 - |
| 3. OBJECTIFS DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT | - 3 - |
| 4. CATÉGORISATION DES LIEUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE..... | - 3 - |
| 5. FINANCEMENT DES LIEUX D'ACCUEIL..... | - 4 - |
| 6. MANDATS DES PARTENAIRES | - 4 - |
| 6.1. MANDAT GÉNÉRAL DU RÉSEAU D'ACCUEIL DU BAS-SAINT-LAURENT | - 4 - |
| 6.2. MANDAT DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT | - 4 - |
| 6.3. MANDAT DES GESTIONNAIRES | - 5 - |
| 6.4. MANDAT DES PRÉPOSÉ-ES À L'ACCUEIL | - 5 - |
| 7. FORMATION..... | - 6 - |
| 8. PROCÉDURE DE DÉBUT ET DE FIN DE SAISON | - 6 - |
| 8.1. DÉBUT DE SAISON..... | - 6 - |
| 8.2. FIN DE SAISON | - 6 - |
| 9. DISTRIBUTION | - 7 - |
| 9.1. LIVRAISON DÉBUT DE SAISON | - 7 - |
| 9.2. COMMANDES EN COURS DE SAISON | - 7 - |
| 10. STATISTIQUES | - 8 - |
| 11. TRAITEMENT DES PLAINTES..... | - 8 - |
| 12. ÉVALUATION DES LIEUX D'ACCUEIL..... | - 8 - |
| 13. CONCLUSION | - 9 - |
| ANNEXE 1..... | - 10 - |
| Classification des lieux d'accueil..... | - 10 - |
| ANNEXE 2..... | - 14 - |
| ANNEXE 3..... | - 16 - |
| Plan d'action 2020 | - 16 - |

1. INTRODUCTION

Le réseau d'accueil et de renseignements touristiques du Bas-Saint-Laurent compte, en 2020, 11 lieux d'accueil regroupés sous différentes appellations, soit « Bureau d'information touristique (BIT) », « Bureau d'accueil touristique (BAT) » et « Relais d'information touristique (RIT) ». Les lieux d'accueil sont gérés par des organismes autonomes, ils doivent posséder l'accréditation émise par Tourisme Québec pour opérer, se conformer à toute législation municipale ou provinciale qui les régissent et ils doivent signer un protocole d'entente avec Tourisme Bas-Saint-Laurent.

2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

- Atteindre un service d'accueil et d'information de haute qualité, uniforme et répondant aux attentes des visiteurs ;
- Définir les rôles et les responsabilités de chaque partenaire ;
- Que les gestionnaires respectent le protocole d'entente signé en début de saison ;

3. OBJECTIFS DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT

- Que le réseau d'accueil soit bien situé géographiquement sur tout son territoire ;
- Que les lieux d'accueil soient la référence en matière d'accueil des visiteurs ;
- Que le réseau d'accueil permette la rétention de la clientèle de passage.

4. CATÉGORISATION DES LIEUX D'ACCUEIL TOURISTIQUE

- Carrefour stratégique en matière de flux routier ;
- Achalandage touristique ;
- Axe routier d'importance ;
- Porte d'entrée de la région ;
- Agglomérations urbaines de la région ;
- Période d'opération du lieu d'accueil ;
- Nombre d'actes de renseignements ;
- Ressources humaines et financières disponibles ;
- Présence d'attraits et de services (l'offre touristique) ;
- Positionnement versus l'axe routier d'importance ;
- Distance entre les lieux d'accueil.

Voir les détails de chaque classification en annexe.

5. FINANCEMENT DES LIEUX D'ACCUEIL

Selon la *Politique nationale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques*, chaque nouveau bureau ou relais, voulant être accrédité par Tourisme Québec, doit fournir à son ATR un plan d'affaires démontrant sa capacité d'opérer pour les deux années à venir.

Depuis avril 2009, Tourisme Bas-Saint-Laurent peut accorder un financement à partir de la taxe spécifique sur l'hébergement par l'enveloppe dédiée aux MRC. Cette mesure est conditionnelle au maintien de l'application de la taxe spécifique sur l'hébergement et des modalités de gestion.

Il est possible d'acheminer à Tourisme Bas-Saint-Laurent, diverses propositions de financement pour évaluation. Un appui peut être fourni lors de demandes de financement dans d'autres programmes existants.

6. MANDATS DES PARTENAIRES

6.1. MANDAT GÉNÉRAL DU RÉSEAU D'ACCUEIL DU BAS-SAINT-LAURENT

1. Renseigner les visiteurs sur les attraits, activités et tous les services existants dans la région ;
2. Offrir une information précise, claire et de haute qualité sur la région ;
3. Promouvoir les attraits et services de la région afin de stimuler la curiosité des touristes à visiter les entreprises ;
4. Satisfaire les besoins des visiteurs dans la région ;
5. Mettre en valeur les produits et services touristiques de la région.
6. Promouvoir la marque Bas-Saint-Laurent.

6.2. MANDAT DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT

1. Animer le comité régional d'accueil ;
2. Élaborer un plan de localisation du réseau d'accueil dans le respect des critères d'agrément et des catégories définies par la politique nationale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques ;
3. Veiller à la qualité du réseau et de l'information touristique diffusée sur son territoire ;
4. Offrir un programme de formation adaptée aux préposé-es des lieux d'accueil. L'organisation, la planification et la révision annuelle de ce programme se feront en collaboration avec les gestionnaires ;
5. Planifier et distribuer la documentation touristique en début de saison ;
6. Agir comme référence quant à l'information touristique concernant la région ;
7. Fournir les cartes régionales de référence.

6.3. MANDAT DES GESTIONNAIRES

1. S'engager, par protocole d'entente, à respecter la présente politique et à s'assurer de sa mise en œuvre par ses employé-es ;
2. Gérer et financer le fonctionnement des lieux d'accueil dans le respect des normes établies en maintenant des standards de qualité les plus élevés possible ;
3. Travailler de concert avec Tourisme Bas-Saint-Laurent pour conserver l'accréditation du réseau d'accueil bas-laurentien ;
4. Participer aux rencontres convoquées par Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
5. Inscrire ses préposé-es aux formations offertes par Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
6. Participer aux efforts de la région dans le domaine de la formation, de la promotion, de l'accueil et de l'information ;
7. Fournir l'inventaire de fin de saison à Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
8. Encadrer les préposé-es du lieu d'accueil en s'assurant que l'information transmise aux touristes est complète, à jour et objective ;
9. S'assurer de la régularité de la prise des statistiques ;
10. Transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent tous problèmes relatifs au fonctionnement du lieu d'accueil ou tout autre renseignement pertinent pour assurer la qualité du réseau d'accueil.

6.4. MANDAT DES PRÉPOSÉ-ES À L'ACCUEIL

Le ou la préposé-e à l'accueil et à l'information est plus qu'un distributeur de dépliants et il ou elle se doit d'être conscient-e de l'importance de son rôle auprès des visiteurs.

1. Mettre en pratique les techniques d'accueil enseignées lors de la formation des préposé-es à l'accueil et à l'information ;
2. Accueillir, sécuriser et informer les touristes ;
3. Assister le ou la responsable dans la gestion des inventaires de documentation ;
4. Assurer une information touristique détaillée, adéquate et impartiale ;
5. Tenir à jour une liste des événements locaux (culturels, sportifs, etc.), la partager dans le calendrier commun et la rendre accessible aux touristes ;
6. Effectuer la distribution de l'information d'une manière raisonnée et l'agrémenter d'explications ;
7. Recevoir les plaintes de la clientèle, s'il y a lieu ;
8. Saisir les données statistiques de chaque acte d'information selon la procédure ;
9. Effectuer toute autre tâche requise dans l'exercice de ses fonctions de préposé-e à l'accueil et à l'information.
10. Tenir à jour l'état des sentiers du secteur (ski, motoneige, quad, randonnée, vélo, etc.).

7. FORMATION

Une formation obligatoire est donnée par Tourisme Bas-Saint-Laurent aux nouvelles et nouveaux préposé-es. Les objectifs de cette formation sont :

- Transmettre une connaissance générale du Bas-Saint-Laurent ;
- Présenter les outils régionaux, les nouveautés et les attraits mis de l'avant pour la période estivale ;
- Bien comprendre le rôle d'un ou d'une préposé-e ;
- Présenter tous les documents à compléter dans la saison touristique (inventaire, statistiques, plaintes, etc.) ;
- Utiliser la plate-forme de Tourisme Québec pour prendre les statistiques.

8. PROCÉDURE DE DÉBUT ET DE FIN DE SAISON

8.1. DÉBUT DE SAISON

- S'assurer que le lieu d'accueil est fonctionnel et que l'affichage obligatoire soit en bonne condition ;
- Transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent la date d'ouverture, les heures d'exploitation ainsi que les noms des préposé-es ;
- Inscrire les préposé-es aux formations ;
- Faire l'inventaire des documents restés en place ;
- Faire l'inventaire des documents reçus.

8.2. FIN DE SAISON

- Transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent la date de fermeture ;
- Faire l'inventaire des guides touristiques BSL, des autres régions et des documents promotionnels du Bas-Saint-Laurent et le transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
- Retourner à Tourisme Bas-Saint-Laurent les guides touristiques du Bas-Saint-Laurent en français et anglais ainsi que les documents promotionnels demandés par Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
- Compiler les statistiques et les transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
- Produire un rapport de votre saison touristique pour Tourisme Bas-Saint-Laurent. Ce rapport devra inclure au moins les points suivants :
 - Le fonctionnement du lieu d'accueil (points forts, points faibles, les employés, le financement, etc.) ;
 - Les commentaires récurrents des touristes ou des membres ;
 - Les choses à améliorer ou à éviter ;

9. DISTRIBUTION

Les guides touristiques du Bas-Saint-Laurent et des autres régions sont distribués par transporteurs selon les statistiques reçues à Tourisme Bas-Saint-Laurent et selon la catégorie du lieu d'accueil.

Les dépliants des membres sont distribués par Tourisme Bas-Saint-Laurent, selon un barème préidentifié en début de saison. Si une deuxième commande s'impose au cours de la saison, vous devez le faire directement avec l'entreprise concernée.

Les gestionnaires ont l'obligation de distribuer tous les dépliants des membres de Tourisme Bas-Saint-Laurent qui leur sont acheminés en début de saison. Vous êtes libre de refuser ou d'accepter d'autres documents.

9.1. LIVRAISON DÉBUT DE SAISON

Les guides touristiques du Bas-Saint-Laurent et des autres régions du Québec sont livrés directement de l'entrepôt de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. La livraison se fait en avril et il est de la responsabilité du gestionnaire de recevoir cette livraison à cette période.

Les dépliants des entreprises membres seront envoyés en mai et juin de la part de Tourisme Bas-Saint-Laurent, tant que ce service sera offert avec le membership.

9.2. COMMANDES EN COURS DE SAISON

Pour recevoir une quantité supplémentaire d'un des documents reçus de Tourisme Bas-Saint-Laurent, excluant ceux des membres, vous devez communiquer avec la personne responsable. Contacter directement les entreprises pour ceux des membres.

Un délai de traitement est valable pour toutes les commandes. La recommandation est de faire un court inventaire le lundi et de commander dans cette journée, nous pourrions ainsi livrer dans la même semaine.

Les commandes de dernière minute sont à vos frais et seulement si cela est possible pour nous de préparer la commande.

Le tableau d'inventaire des documents reçus doit être mis à jour par le ou la préposé-es.

10. STATISTIQUES

La prise de données statistiques est **obligatoire à chaque acte de renseignements touristiques**, que ce soit par téléphone, courriel ou en personne.

Les données statistiques sont prises électroniquement dans tous les lieux d'accueil via la plateforme d'information **BonjourQuébec.Com**.

11. TRAITEMENT DES PLAINTES

En mai 2005, Tourisme Bas-Saint-Laurent s'est doté d'une politique de gestion des plaintes qui a pour objectifs de rehausser la qualité des services ; de contribuer à la sécurité et au bien-être de notre clientèle touristique ; de favoriser la croissance de l'industrie et d'améliorer le service à la clientèle (interne et externe).

Lorsqu'un ou une touriste remplit le formulaire de plainte, ce dernier est acheminé à Tourisme Bas-Saint-Laurent.

Toute la technique pour gérer les plaintes est enseignée lors de la formation des préposé-es.

12. ÉVALUATION DES LIEUX D'ACCUEIL

Chaque année une évaluation des lieux d'accueil aura lieu sous différentes formes – téléphone, client mystère, etc. – au cours de la saison ou de l'année. Les critères d'évaluation sont les suivants :

- Respect des critères de la politique nationale d'accueil en vigueur ;
- Respect de la politique d'accueil régionale ;
- Les aménagements du lieu ;
- L'accueil des préposé-es ;
- L'information offerte ;
- La promotion du Bas-Saint-Laurent.

13. CONCLUSION

Les obligations de la présente Politique régionale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques et celles de la politique nationale sont en vigueur dès la signature du protocole d'entente entre Tourisme Bas-Saint-Laurent et le gestionnaire du lieu d'accueil. Le refus de signer ou le non-respect de cette politique, que ce soit en partie ou total, pourra entraîner le retrait du lieu d'accueil du réseau officiel du Bas-Saint-Laurent. Ce retrait entraînera donc la perte des avantages de l'entente, soit la signalisation touristique, la formation des préposés, les avantages monétaires, s'il y a lieu, la distribution des guides touristiques ainsi que tous les documents de promotions distribués par Tourisme Bas-Saint-Laurent.

ANNEXE 1

Classification des lieux d'accueil

Politique régionale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

| | CENTRE INFOTOURISTE® (CIT) | Bureau d'information touristique (BIT) | Bureau d'accueil touristique (BAT) | Relais d'information touristique (RIT) |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Définition | Situés dans les principales agglomérations urbaines ou à l'intérieur des haltes routières aux principales portes d'entrée de la province, ces lieux d'accueil doivent fournir une information complète sur la région où ils se trouvent et sur toutes les autres régions du Québec. Ils offrent sur place la collection complète des guides touristiques régionaux. | Localisés dans les principales agglomérations urbaines, sur les axes routiers ou à des carrefours stratégiques, ces lieux d'accueil doivent fournir une information complète sur la région où ils se trouvent et une information complémentaire sur les régions limitrophes et sur les pôles métropolitains de destinations (Montréal et Québec). Ils doivent aussi offrir sur place la collection complète des guides touristiques régionaux. Ils sont la référence des entreprises touristiques du Bas-Saint-Laurent. | 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 (la MRC), puisque l'objectif est d'abord la rétention de la clientèle sur place. Le bureau d'accueil doit avoir le guide touristique du Bas-Saint-Laurent comme documentation disponible pour les visiteurs. | 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. |
| Obligations d'affichage | Carte routière de la région à l'extérieur de l'établissement ou visible de l'extérieur avec le positionnement des lieux d'accueil ; | | | |
| | Numéro de téléphone sans frais de Tourisme Québec ; | | | |
| | Numéros de téléphone d'urgence (police, pompier, ambulance, etc.) ; | | | |
| | Heures et période d'ouverture ; | Heures et période d'ouverture ainsi que les services offerts au bureau ; | | |
| | Déclaration de qualité de service à la vue de tous. | | | |
| | Localisation ou liste de services (hébergement, restauration, essence, etc.) du territoire ; | | | |
| Installations | Présence d'éclairage de l'entrée principale ; | | | |
| | Présence de poubelles ; | | | |
| | Accès à des espaces sanitaires publics identifiés (sur place ou dans un rayon de 30 mètres et comprenant au minimum une toilette et un lavabo) ; | | | |
| | Un lieu d'accueil doit être indépendant de tout édifice commercial. S'il est annexé à ce genre d'édifice, il doit être dans un local fermé par des murs pleins et non accessible en dehors des heures d'ouverture ; | | | Comptoir d'information séparé, bien identifié et distinct de toute activité commerciale gérée par un organisme à but lucratif ; |

Politique régionale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

| | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | Présence de cendriers à l'extérieur ; | | Eau potable, station de vidange pour les roulottes (souhaitable) ; |
| | Sièges disponibles (au moins 2) ; | | Tables à pique-niques, supports à vélos (souhaitable) ; |
| | Trousse de premiers soins. | | Le terrain doit être de propriété publique ou d'un organisme sans but lucratif ; |
| | Pictogramme d'interdiction de fumer ; | | Pictogramme d'interdiction de fumer (si à l'intérieur) ; |
| | Équipement de sécurité ; | | Équipement de sécurité (si à l'intérieur) ; |
| | Accès à un téléphone public (sur place ou dans un rayon de 30 mètres) ; | | Accès à un téléphone public (souhaitable) ; |
| | Accès à un stationnement | Accès à un stationnement (sur place ou dans un rayon de 30 mètres) ; | |
| | Superficie minimale de 30 m ² (320 pi ²) – excluant les toilettes et le comptoir de service ; | Superficie minimale de 25 m ² (270 pi ²) – excluant les toilettes et le comptoir de service ; | Superficie minimale de 20 m ² (215 pi ²) – excluant les toilettes et le comptoir de service ; |
| | | | Superficie minimale de 6 m ² (64 pi ²) ; |
| | Accès à une boîte vocale ou à un répondeur durant les heures de fermeture pendant la période d'exploitation ; | | Accessibilité aux personnes à mobilité réduite. L'accès à l'aire d'information, sans obstacle et de façon autonome ainsi que la consultation des documents doit être possible pour ces personnes. |
| Documentation | Guide touristique de toutes les régions du Québec ; | | Documentation sur la région immédiate (municipalité ou ville). |
| | Guides touristiques du Bas-Saint-Laurent, des régions limitrophes en quantité limitée (Gaspésie, Côte-Nord, Charlevoix et Chaudière-Appalaches) et un guide touristique de chaque région du Québec pour fin de consultation seulement ; | | |
| | Documentation de Tourisme Québec ; | | |
| | Manuel d'exploitation et de formation des préposés-es ; | | |
| Banque d'information sur les renseignements usuels aux touristes (cartes, horaire de trains, autobus, traversiers, police, hôpitaux, météo, info-travaux, etc.). | | | |

Politique régionale relative aux lieux d'accueil et de renseignements touristiques

| | | | |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | Priorité aux dépliants des membres de Tourisme Bas-Saint-Laurent et du gestionnaire du lieu d'accueil ; | |
| | | Formulaire de dépôt des plaintes ; | |
| | Banque d'information permanente et mise à jour sur les produits touristiques pour l'ensemble du Québec. | | |
| Services | | Personne ayant suivi le cours de secourisme ; | |
| | | Préposé bilingue en permanence ; | |
| | | Accès à une boîte vocale ou à un répondeur durant les heures de fermeture pendant la période d'exploitation ; | |
| | | Identification du personnel ; | |
| | | Accessibilité aux personnes à mobilité réduite. | |
| Exploitation | Ouvert à l'année ou saisonnier 120 jours consécutifs | Ouvert à l'année ou saisonnier un minimum de 75 jours consécutifs ; | Saisonnier, soit un minimum de 70 jours consécutifs ; |
| | | | |
| | Heures minimales d'ouverture, durant la période estivale : 10 heures/jour (du 20 juin à la fête du Travail) ; Hors-saison : 5 jours/semaine aux heures normales de bureau. | Heures minimales d'ouverture, durant la période estivale : 9 heures/jour (du 1 ^{er} juillet au 15 août) ; 8 heures/jour (le reste de la période d'opération) ; Hors-saison : 5 jours/semaine aux heures normales de bureau (si ouvert à l'année). | Heures minimales d'ouverture, durant la période estivale : 7 heures/jour (du 1 ^{er} juillet au 15 août) ; 6 heures/jour (le reste de la période d'opération). Hors-saison : 5 jours/semaine aux heures normales de bureau (si ouvert à l'année). |
| Lieux d'accueil | Montréal Québec Dégelis Rivière-Beaudette Rigaud | La Pocatière Saint-Pascal Rivière-du-Loup (ouvert à l'année) Trois-Pistoles Rimouski (ouvert à l'année) Témiscouata-sur-le-Lac | Kamouraska Notre-Dame-du-Portage Saint-Fabien |
| | | | Pohénégamook Squatec |

ANNEXE 2
Aide-mémoire

Aide-mémoire

| | |
|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rencontre des gestionnaires | Dernière de février ou première semaine de mars Envoyer une semaine avant : la politique, le plan de formation, le protocole et l'ordre du jour |
| Distribution de l'Alliance | Avril, vous serez avisé avant |
| Distribution de l'ATR | 3 ^e semaine de mai |
| Formation des préposé-es | 8-9 juin |
| Inventaire des documents | Avant l'ouverture |
| Ouverture des lieux d'accueil saisonniers | Donner la date dès que possible |
| Statistiques | Le 7 ^e jour de chaque mois |
| Évaluation des bureaux | Été |
| Fin de saison des bureaux saisonniers | Donner la date dès que possible |
| Inventaire des documents | Tout de suite après la fermeture |
| Rapport estival du lieu d'accueil | Remis pour la fin octobre |
| Rencontre des gestionnaires | Septembre |

ANNEXE 3

Plan d'action 2020

Plan d'action 2020

1. Réviser la formation
2. Réviser la distribution dans les lieux d'accueil
3. Créer un gabarit pour le rapport de fin de saison
4. Créer le calendrier régional commun pour les préposé-es
5. Créer un groupe fermé Facebook pour les préposé-es
6. Créer la marque Bas-Saint-Laurent et la diffuser avec divers objets, ex. : parapost