

Politique régionale des **lieux d'accueil**



Avril 2026

TOURISME
BAS-SAINT-LAURENT

Table des matières

INTRODUCTION.....	p.3
1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE.....	p.3
2. MANDAT DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT.....	p.4
3. MANDAT DU GESTIONNAIRE D'UN LIEU D'ACCUEIL DU BAS-SAINT-LAURENT.....	p.5
4. RESPONSABILITÉS DES CONSEILLERS EN SÉJOUR DES LIEUX D'ACCUEIL.....	p.7
5. RESPONSABILITÉS DES CONSEILLERS MOBILES.....	p.8
6. FINANCEMENT DES LIEUX D'ACCUEIL.....	p.9
7. FORMATION.....	p.11
8. DISTRIBUTION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE.....	p.12
9. STATISTIQUES.....	p.14
10. MICROSOFT TEAMS.....	p.14
11. ÉVALUATION DES LIEUX D'ACCUEIL.....	p.14
12. RÉCEPTION DES PLAINTES.....	p.15
13. RÉSEAU D'ACCUEIL ACCRÉDITÉ DU BAS-SAINT-LAURENT.....	p.15

INTRODUCTION

Le réseau d'accueil et d'information touristique du Bas-Saint-Laurent regroupe des lieux d'accueil et des relais d'information répartis sur l'ensemble du territoire. Il constitue un point d'ancrage essentiel pour l'orientation, l'information et l'accompagnement des visiteurs tout au long de leur séjour.

Les lieux d'accueil du Bas-Saint-Laurent sont gérés par des organismes autonomes ou des municipalités régionales de comté (MRC). Chaque lieu d'accueil doit détenir une accréditation valide délivrée par le ministère du Tourisme et reconnue par Tourisme Bas-Saint-Laurent, et respecter l'ensemble des exigences législatives et réglementaires applicables.

Un lieu d'accueil est avant tout un point de départ vers la découverte du territoire. Il s'agit d'un espace où les visiteurs obtiennent des réponses, des suggestions personnalisées et des recommandations locales favorisant une expérience adaptée à leurs intérêts. L'accueil devient ainsi un levier permettant de transformer un simple passage en un séjour enrichissant, engagé et mémorable.

Les lieux d'accueil jouent également un rôle structurant au sein du milieu. Ils favorisent les liens entre les visiteurs, les citoyens et les entreprises touristiques, contribuent à la mise en valeur de l'offre locale et participent au rayonnement et à la fierté régionale.

Plus largement, l'accueil touristique au Bas-Saint-Laurent constitue :

- un outil d'orientation, guidant les visiteurs vers les bonnes expériences, au bon endroit et au bon moment ;
- un levier de développement économique, contribuant à l'allongement des séjours et à une meilleure répartition de l'achalandage sur le territoire ;
- un vecteur d'image, incarnant l'identité, les valeurs et l'accueil chaleureux du Bas-Saint-Laurent ;
- un projet collectif, mobilisant les partenaires touristiques, les collectivités et les acteurs du milieu afin d'enrichir l'expérience globale des visiteurs.

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique a pour objectifs de :

- Encadrer la gestion et l'exploitation des lieux d'accueil accrédités du Bas-Saint-Laurent ;
- Assurer le maintien d'un service d'accueil, d'information et d'animation du milieu de haute qualité, conforme aux standards reconnus ;
- Garantir l'uniformité de l'image, des messages et de l'expérience d'accueil véhiculés à l'échelle du Bas-Saint-Laurent ;
- Clarifier les rôles, les responsabilités et les engagements des différents partenaires du réseau d'accueil ;
- Favoriser le maintien et le développement d'un réseau d'accueil bas-laurentien fort, structuré et concerté ;

- Optimiser l'expérience des visiteurs à chacune des étapes de leur parcours sur le territoire ;
- Encourager l'innovation, l'adaptation continue et l'intégration d'outils modernes afin de répondre à l'évolution des comportements et des attentes des visiteurs ;
- Favoriser la découverte de l'ensemble du territoire et encourager la circulation des visiteurs entre les différentes destinations du Bas-Saint-Laurent.

2. MANDAT DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT

Tourisme Bas-Saint-Laurent agit à titre de coordonnateur régional du réseau d'accueil touristique. À ce titre, l'organisation assure le leadership, la planification, la concertation, le soutien et le développement du réseau des lieux d'accueil, dans le but d'offrir une expérience d'accueil cohérente, de qualité et représentative de l'image et des valeurs du Bas-Saint-Laurent.

Tourisme Bas-Saint-Laurent agit également à titre d'interlocuteur régional auprès du ministère du Tourisme pour l'ensemble des enjeux, orientations et exigences liés à l'accueil et à l'information touristique.

2.1 RESPONSABILITÉS DE TOURISME BAS-SAINT-LAURENT

Conformité, gouvernance et ressources

- Agir à titre de répondant régional auprès de la Direction de l'accueil du ministère du Tourisme ;
- Siéger à la Table nationale des lieux d'accueil, présidée par le ministère du Tourisme ;
- Élaborer, mettre à jour et déployer la stratégie régionale d'accueil du Bas-Saint-Laurent, et assurer la mise à jour, l'implantation et l'application de la politique d'accueil qui en découle ;
- Veiller à ce que les lieux d'accueil respectent les critères d'agrément établis par le ministère du Tourisme ;
- Maintenir et administrer le programme d'aide financière du Fonds de soutien à l'accueil touristique (FSAT), destiné au fonctionnement des lieux d'accueil.

Périodes d'opération et continuité des services

- S'assurer que le plan de répartition des services d'accueil et d'information touristique est cohérent, équilibré et adapté aux réalités du territoire ;
- Mettre en place, coordonner et assurer l'évolution de l'équipe mobile d'accueil touristique du Bas-Saint-Laurent.

Qualité de service et expérience visiteur (FIERS)

- Assurer la cohérence de l'image, des messages, de l'information et de l'expérience d'accueil touristique sur l'ensemble du territoire ;
- Assurer le suivi, l'évaluation et l'amélioration continue du réseau des lieux d'accueil afin d'optimiser la qualité de l'expérience visiteur ;

- Encourager la diversification et l'adaptation des services offerts dans les lieux d'accueil, notamment par l'ajout de services complémentaires (boutique, réservation, information spécialisée, etc.).

Formation et encadrement des équipes

- Offrir une formation structurée et adaptée aux conseillers en séjour, en lien avec l'accueil, la connaissance régionale et les outils d'information ;
- Accompagner les organismes gestionnaires dans l'application de la présente politique d'accueil et dans l'amélioration continue de leurs pratiques et services.

Outils, données et reddition de comptes

- Planifier, coordonner et distribuer la documentation touristique régionale en début de saison ;
- Encourager l'intégration et l'utilisation de technologies numériques dans la gestion et la prestation des services d'accueil.

Concertation, communication et coordination régionale

- Coordonner et animer le réseau régional d'accueil touristique, incluant la tenue de rencontres en début et en fin de saison avec les gestionnaires des lieux d'accueil ;
- Favoriser la complémentarité, la collaboration et l'entraide entre les lieux d'accueil du réseau.

3. MANDAT DU GESTIONNAIRE D'UN LIEU D'ACCUEIL DU BAS-SAINT-LAURENT

L'organisme gestionnaire d'un lieu d'accueil touristique est responsable de la gestion, de l'exploitation et de l'animation du lieu d'accueil sur son territoire. Il veille à offrir un service d'accueil et d'information touristique de qualité, conforme aux exigences du ministère du Tourisme, à la norme FIERS et à la présente politique d'accueil du Bas-Saint-Laurent. À ce titre, il contribue activement au rayonnement de la destination et à la mise en valeur de l'offre touristique régionale.

3.1 RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE

Conformité, gouvernance et ressources

- Se conformer aux critères, normes et exigences de la politique d'accueil du Bas-Saint-Laurent ainsi qu'aux exigences applicables du ministère du Tourisme ;
- Assurer la mise en œuvre, l'application quotidienne et le respect de la présente politique au sein de son organisation (équipes, conseillers en séjour et, le cas échéant, conseillers mobiles) ;
- Maintenir un lieu d'accueil fonctionnel et s'assurer que l'affichage obligatoire est présent, conforme et en bon état, incluant l'affiche FIERS visible du public ;
- Disposer des ressources humaines, matérielles, financières et d'accessibilité nécessaires au bon fonctionnement et au respect des critères d'agrément.

Périodes d'opération et continuité des services

Politique régionale des lieux d'accueil du Bas-Saint-Laurent – Avril 2026

- Respecter les dates et heures d'ouverture approuvées dans la demande de soutien financier, soit minimalement :
 - Du 20 juin au 7 septembre 2026 : 7 jours sur 7, 7 heures par jour ;
 - Du 8 septembre au 12 octobre 2026 : 4 jours sur 7, 6 heures par jour ;
- Maintenir l'ouverture et l'opération du lieu physique selon l'horaire approuvé même en présence d'un service mobile (le cas échéant).

Qualité de service et expérience visiteur (FIERS)

- Assurer une expérience conforme aux standards de qualité du réseau, notamment ceux liés à la norme FIERS ;
- Garantir que l'information transmise est exacte, véridique, à jour et représentative de l'offre régionale ;
- Promouvoir l'offre touristique du Bas-Saint-Laurent de manière objective et équitable ;
- Offrir des renseignements complets, personnalisés, bilingues et adaptés aux besoins des visiteurs, favorisant la découverte du territoire et l'allongement des séjours ;
- Assurer l'application des bonnes pratiques d'accueil et de l'approche FIERS sur le terrain.

Formation et encadrement des équipes

- Veiller à ce que les conseillers en séjour reçoivent une formation adéquate et complète (incluant la formation Tourisme Bas-Saint-Laurent et les autres formations requises, ex. : premiers soins, formations sectorielles/territoriales) ;
- Inscrire les conseillers en séjour et, le cas échéant, les conseillers mobiles aux formations obligatoires.

Outils, données et reddition de comptes

- Veiller à l'accès fonctionnel aux outils numériques du réseau (Teams, plateforme de compilation des statistiques, outils de communication, etc.) ;
- S'assurer que les statistiques sont compilées pour chaque acte d'information (comptoir, téléphone, courriel, service mobile, etc.) ;
- Assurer la mise à jour hebdomadaire minimale des outils numériques (gabarits, tableau numérique) et des affiches d'information ;
- Produire et transmettre le bilan de saison selon le modèle et les délais prescrits ;
- Maintenir une quantité suffisante et à jour de guides et de documentation officielle ;
- Être responsable de la tenue à jour du tableau de distribution (réception début de saison, commandes en cours de saison, inventaire à la fermeture).
- Veiller à ce que les disponibilités d'hébergement, en haute saison, soient affichées, visibles de l'extérieur, et mises à jour quotidiennement.

Concertation, communication et coordination régionale

- Collaborer aux projets communs applicables à l'ensemble du réseau ;

- Transmettre à Tourisme Bas-Saint-Laurent, le cas échéant, le calendrier et l'horaire de déplacement des conseillers mobiles afin de coordonner les actions avec l'équipe mobile régionale ;
- Participer aux rencontres, formations et activités de concertation initiées par Tourisme Bas-Saint-Laurent ;
- Informer rapidement et par écrit Tourisme Bas-Saint-Laurent de toute situation pouvant affecter le fonctionnement du lieu, le déploiement du service mobile ou la qualité du réseau ;
- Respecter les obligations de début et de fin de saison prévues ;
- Agir en tout temps comme ambassadeur de la destination et de ses valeurs.

4. RESPONSABILITÉS DES CONSEILLERS EN SÉJOUR DES LIEUX D'ACCUEIL

Les conseillers en séjour sont des intervenants de première importance auprès des visiteurs. Ils jouent un rôle essentiel dans l'expérience touristique et dans l'image du Bas-Saint-Laurent, puisqu'ils constituent souvent le premier point de contact avec les visiteurs. À ce titre, ils doivent être conscients de l'impact de leur rôle et s'engager à offrir un service d'accueil professionnel, humain et de qualité.

Sous la supervision de leur gestionnaire, les conseillers en séjour s'engagent à respecter et à appliquer l'ensemble des notions, des standards et des responsabilités liés à leur rôle, notamment ceux découlant de la présente politique d'accueil et de la norme FIERS.

Conformité, gouvernance et ressources

- Porter le vêtement officiel aux couleurs du Bas-Saint-Laurent afin d'assurer une identification claire auprès des visiteurs ;
- Respecter les procédures internes et les consignes applicables au lieu d'accueil (affichage, documentation, outils).

Périodes d'opération et continuité des services

- Contribuer, en période de pointe, à la diffusion de l'information pratique (ex. : disponibilités d'hébergement) selon les modalités prévues, au besoin, même lorsque le lieu d'accueil est fermé.

Qualité de service et expérience visiteur (FIERS)

- Mettre en pratique les techniques d'accueil apprises, incluant la promesse FIERS ;
- Accueillir les visiteurs avec professionnalisme, les informer adéquatement et, au besoin, les rassurer ou les accompagner ;
- Offrir des conseils personnalisés et accompagner les visiteurs dans l'organisation de leur séjour ;
- Promouvoir l'offre touristique de manière équitable, objective et professionnelle.
- Agir en tout temps comme ambassadeur de la destination Bas-Saint-Laurent et de ses valeurs – Prendre le temps.

Formation et encadrement des équipes

- Maintenir à jour leurs connaissances sur l'offre touristique (lectures, formations, visites terrain) ;
- Lire et bien connaître le guide officiel du Bas-Saint-Laurent ainsi que le guide de leur secteur immédiat.

Outils, données et reddition de comptes

- Offrir systématiquement le guide touristique officiel du Bas-Saint-Laurent à chaque visiteur ;
- Rendre disponible la documentation pertinente (guides sectoriels, cartes, dépliants) ;
- Assister le gestionnaire dans la gestion, l'organisation et l'inventaire de la documentation ;
- Développer et maintenir à jour des outils d'information (FAQ terrain : pluie, accès au fleuve, gastronomie, etc.) ;
- Saisir les données statistiques liées à chaque acte d'information conformément à la procédure ;
- Offrir le service de réservation ou accompagner les visiteurs dans la réservation lorsque requis.

Concertation, communication et coordination régionale

- Tenir à jour la liste des événements locaux et la partager dans le canal commun sur Teams ;
- Collaborer avec les autres lieux d'accueil et partager l'information pertinente via Teams ;
- Être à l'écoute des commentaires, recueillir les suggestions/plaintes et les traiter selon la procédure.

5. RESPONSABILITÉS DES CONSEILLERS MOBILES (service d'accueil hors les murs)

Les conseillers mobiles contribuent à renforcer la présence de l'accueil touristique sur le territoire du Bas-Saint-Laurent. Ils vont à la rencontre des visiteurs dans les lieux achalandés, lors d'événements et sur les sites touristiques afin de faciliter l'accès à l'information et d'enrichir leur expérience.

Les conseillers mobiles sont sous la responsabilité de l'organisme gestionnaire du lieu d'accueil auquel ils sont rattachés. Ils interviennent en complément des lieux d'accueil fixes et collaborent avec Tourisme Bas-Saint-Laurent dans le cadre du déploiement de la stratégie régionale d'accueil.

Conformité, gouvernance et ressources

- Porter le vêtement officiel aux couleurs du Bas-Saint-Laurent afin d'assurer une identification claire auprès des visiteurs ;
- Respecter les consignes et modalités de déploiement établies par l'organisme gestionnaire (lieux, horaires, matériel, procédures).

Périodes d'opération et continuité des services

- Aller à la rencontre des visiteurs dans les lieux de passage et lors des événements selon le calendrier et les secteurs de présence planifiés.

Qualité de service et expérience visiteur (FIERS)

- Offrir une information touristique personnalisée, adaptée aux besoins des visiteurs ;
- Orienter les visiteurs vers les attraits, activités, services et expériences disponibles dans la région ;
- Assister les visiteurs dans la planification de leur séjour et, au besoin, les accompagner dans la réservation d'hébergement ou d'activités ;
- Promouvoir l'ensemble de l'offre touristique régionale de manière équitable et objective ;
- Respecter les standards d'accueil et les valeurs associées à la norme FIERS ;
- Agir en tout temps comme ambassadeur de la destination Bas-Saint-Laurent et de ses valeurs – Prendre le temps.

Formation et encadrement des équipes

- Maintenir à jour ses connaissances sur l'offre touristique du Bas-Saint-Laurent.

Outils, données et reddition de comptes

- Distribuer les guides touristiques et la documentation officielle du Bas-Saint-Laurent ;
- Compiler les statistiques liées aux actes d'information selon la procédure établie ;
- Produire, lors des déplacements et lorsque demandé par le gestionnaire, du contenu terrain (photos, vidéos ou observations).

Concertation, communication et coordination régionale

- Collaborer avec les lieux d'accueil fixes et partager les observations terrain susceptibles d'améliorer l'expérience visiteur.

6. FINANCEMENT DES LIEUX D'ACCUEIL

Le fonctionnement et le financement des lieux d'accueil touristiques du Bas-Saint-Laurent reposent sur les organismes gestionnaires. Dans ce contexte, Tourisme Bas-Saint-Laurent a mis en place le Fonds de soutien à l'accueil touristique (FSAT). Ce programme vise à soutenir le maintien et la qualité des services d'accueil touristique sur le territoire. Le FSAT constitue une aide financière destinée à appuyer le fonctionnement des lieux d'accueil accrédités par le ministère du Tourisme.

Pour bénéficier du Fonds de soutien à l'accueil touristique (FSAT), l'organisme gestionnaire doit remplir le formulaire de demande de financement en ligne transmis par Tourisme Bas-Saint-Laurent. La demande doit contenir l'ensemble des informations requises afin de permettre l'analyse de l'admissibilité du lieu d'accueil et l'attribution du soutien financier.

Toutefois, cette aide financière ne couvre qu'une partie des coûts d'opération. L'organisme gestionnaire demeure responsable d'assurer le financement complémentaire nécessaire au bon

fonctionnement de son lieu d'accueil, notamment en ce qui concerne les ressources humaines, les infrastructures, l'animation et les services offerts.

Les modalités d'attribution du FSAT, incluant les critères d'admissibilité et les montants accordés, sont établies par Tourisme Bas-Saint-Laurent. Celles-ci peuvent être ajustées en fonction de l'évolution du réseau d'accueil, des priorités régionales et des ressources financières disponibles.

Critères ayant une incidence sur l'octroi d'un financement complet

L'octroi d'un financement complet est conditionnel au respect des critères suivants :

- Respect des critères d'agrément du ministère du Tourisme ;
- Application de la norme FIERS lors de l'ensemble des actes d'information ;
- Obtention d'une évaluation favorable lors de l'exercice du client mystère ;
- Respect des dates d'ouverture et des horaires minimums quotidiens approuvés ;
- Participation aux formations requises, tant internes qu'externes ;
- Mise à jour régulière des outils numériques du réseau ;
- Participation aux rencontres régionales (ATR, rencontres des gestionnaires des lieux d'accueil) ;
- Compilation quotidienne des statistiques d'achalandage et production des compilations mensuelles ;
- Dépôt du bilan saisonnier dans les délais prescrits.

PÉRIODE D'OUVERTURE 2026-2027	
<u>Temps plein</u>	
Annuelle 1er mai au 19 juin (5/7 – 6 h/jour) 20 juin au 7 septembre (7/7 – 7 h/jour) 8 septembre au 12 octobre (7/7 – 6 h/jour) Le reste de l'année 4/7 - 6 h par jour	22 000 \$
<u>Période minimale d'opération</u>	
20 juin au 12 octobre 2026 20 juin au 7 septembre (7/7- 7 h/jour) 8 septembre au 12 octobre (4/7 – 6 h/jour)	9 000 \$
20 juin au 12 octobre 2026 20 juin au 7 septembre (7/7 – 7 h/jour) 8 septembre au 12 octobre (7/7 – 6 h/jour)	9 500 \$
<u>Période complète d'opération</u>	
25 mai au 12 octobre 2026 25 mai au 19 juin (7/7 – 6 h/jour) 20 juin au 7 septembre (7/7 – 7 h/jour) 8 septembre au 12 octobre (7/7 – 6 h/jour)	15 000 \$
<i>50 % de l'aide financière sera versée à la signature du protocole d'entente et 50 % au dépôt du bilan saisonnier, en conformité avec les engagements mentionnés ci-dessus.</i>	

Pour connaître le détail des critères d'admissibilité, consulter [Fonds de soutien à l'accueil touristique - ATR du Bas Saint Laurent](#).

7. FORMATION

En début de saison, une formation obligatoire est offerte par Tourisme Bas-Saint-Laurent aux conseillers en séjour. Cette formation vise à :

- Comprendre le rôle et les responsabilités des différents paliers de partenaires touristiques (municipalités, MRC, ATR, Alliance de l'industrie touristique du Québec, ministère du Tourisme) ;
- Développer une connaissance générale du Bas-Saint-Laurent ainsi que des attraits phares de chacune des MRC ;
- Présenter les principaux outils d'information régionaux et en assurer une utilisation adéquate ;
- Présenter les nouveautés de la saison touristique au Bas-Saint-Laurent ;
- Bien comprendre le rôle, les responsabilités et l'importance du conseiller en séjour dans l'expérience visiteur ;
- Connaître et utiliser l'outil de communication Teams, notamment le « Groupe des bureaux d'information » ;
- Maîtriser les techniques d'un acte d'information réussi conformément à la norme FIERS ;
- Présenter et expliquer la plateforme de Gestion Interface Conseiller (GIC) de Tourisme Québec pour la saisie quotidienne des statistiques, ainsi que l'utilisation et l'importance des données recueillies.

Tourisme Bas-Saint-Laurent peut également offrir, en cours de saison, des formations complémentaires ou des accompagnements afin d'assurer la qualité et l'uniformité de l'accueil sur l'ensemble du territoire.

Chaque gestionnaire est responsable de la formation de ses conseillers en séjour quant à la connaissance de son secteur immédiat, selon la formule jugée la plus appropriée. Lorsqu'une visite guidée ou une activité de familiarisation du territoire est organisée, celle-ci devrait, dans la mesure du possible, être offerte aux autres gestionnaires afin de favoriser le développement des connaissances au sein du réseau des conseillers en séjour du Bas-Saint-Laurent.

7.1 NORME FIERS

La norme FIERS est une norme d'accueil développée spécifiquement pour le Bas-Saint-Laurent afin de répondre à la réalité du territoire, à l'identité régionale et aux attentes envers le réseau des lieux d'accueil. Elle constitue la référence commune pour offrir un accueil uniforme, humain et de qualité sur l'ensemble du territoire bas-laurentien, en plaçant les besoins des visiteurs au cœur des interventions. La norme FIERS agit également comme un outil de référence pour la formation, l'évaluation et l'amélioration continue des pratiques d'accueil au sein du réseau. Elle est

particulièrement utile pour les conseillers en séjour en début de fonction, puisqu'elle leur fournit des repères concrets et des bonnes pratiques pour structurer et réussir leurs actes d'information.

La norme FIERS repose sur cinq principes fondamentaux que chaque conseiller en séjour doit appliquer dans le cadre de ses interventions quotidiennes :

F – Fiable

Le conseiller transmet une information juste, à jour et pertinente.

I – Informé et compétent

Le conseiller connaît bien l'offre touristique de son secteur, de sa région et du Bas-Saint-Laurent, et sait orienter le visiteur selon ses besoins.

E – Enthousiaste

Le conseiller accueille le visiteur avec dynamisme, intérêt et positivisme, et lui donne envie de découvrir davantage le territoire.

R – Respectueux

Le conseiller fait preuve d'écoute, d'ouverture, de courtoisie et d'adaptation envers chaque visiteur.

S – Service personnalisé

Le conseiller adapte ses recommandations en fonction du profil, des intérêts, du temps disponible et des besoins particuliers du visiteur.

La norme FIERS constitue un outil de référence pour la formation, l'évaluation et l'amélioration continue des pratiques d'accueil dans le réseau des lieux d'accueil du Bas-Saint-Laurent.

8. DISTRIBUTION DE LA DOCUMENTATION TOURISTIQUE

Les guides touristiques du Bas-Saint-Laurent et des autres régions du Québec sont distribués dans le cadre de la grande distribution provinciale orchestrée par l'Alliance de l'industrie touristique du Québec. La commande initiale est effectuée par Tourisme Bas-Saint-Laurent par l'entremise de la boutique en ligne de l'Alliance. Il est à noter que plusieurs régions du Québec ne produisent plus de guide touristique ou ont considérablement réduit leur nombre d'exemplaires.

La première distribution est effectuée par transporteur en début de saison, avant l'ouverture des lieux d'accueil. Les quantités de documentation attribuées à chaque lieu d'accueil sont établies par Tourisme Bas-Saint-Laurent en fonction de l'historique de distribution et de l'achalandage observé. Il est donc essentiel d'effectuer un inventaire rigoureux de la documentation à l'aide du tableau officiel de distribution. Le gestionnaire doit veiller à ce qu'une personne soit présente au moment de la réception de la marchandise afin d'en effectuer la vérification.

Chaque lieu d'accueil doit disposer en tout temps, et en quantité suffisante, des documents suivants : le guide touristique du Bas-Saint-Laurent, la carte touristique, la carte du réseau cyclable ainsi que les guides sectoriels du Bas-Saint-Laurent.

Le gestionnaire est responsable de veiller à ce que la documentation touristique soit adéquatement présentée, facilement accessible aux visiteurs et maintenue en bon état.

8.1. COMMANDE EN COURS DE SAISON

Documents d'information du Bas-Saint-Laurent

Il incombe au gestionnaire de s'approvisionner lorsque les documents reçus lors de la première distribution sont épuisés, auprès des organisations suivantes :

- **Tourisme Bas-Saint-Laurent** : guide touristique officiel du Bas-Saint-Laurent, carte du réseau cyclable, carte touristique ;
- **Tourisme Kamouraska** : guide touristique officiel du Kamouraska ;
- **Tourisme Rivière-du-Loup** : guide touristique officiel de Rivière-du-Loup ;
- **Tourisme Les Basques** : guide touristique officiel des Basques ;
- **Tourisme Rimouski** : guide touristique officiel de Rimouski ;
- **Tourisme Témiscouata** : guide touristique officiel du Témiscouata ;
- **Saveurs Bas-Saint-Laurent** : guide *Saveurs et gourmandises*.

Guides touristiques des autres régions du Québec

Les membres et partenaires touristiques du Bas-Saint-Laurent sont invités à s'approvisionner en guides touristiques du Bas-Saint-Laurent et en documentation régionale directement dans les lieux d'accueil. Il est donc important de maintenir un inventaire suffisant afin de répondre à la demande. Il est possible de s'approvisionner en tout temps auprès du service aux membres de Tourisme Bas-Saint-Laurent.

Les quantités de guides touristiques provenant des autres régions du Québec sont définitives. Certaines régions du Québec ne participent toutefois pas à cette distribution. Advenant un besoin supplémentaire en cours de saison pour des guides d'une autre région, le gestionnaire doit communiquer directement avec l'association touristique concernée.

Les gestionnaires peuvent bonifier leur offre documentaire en se procurant, au besoin, d'autres documents d'information pertinents, qu'ils proviennent du Bas-Saint-Laurent ou d'ailleurs au Québec (horaire des traversiers, guide du Nouveau-Brunswick, etc.). Cette pratique doit toutefois se faire dans un souci de pertinence, en fonction des besoins réels des visiteurs, afin d'éviter une surabondance de papier. Ces documents complémentaires ne doivent en aucun cas nuire à l'accessibilité et à la visibilité de la documentation officielle transmise par Tourisme Bas-Saint-Laurent en début de saison, celle-ci doit primer et être présentée en priorité.

8.2. FIN DE SAISON

Le tableau de distribution est déposé chaque année dans le canal « Gestionnaires » du groupe Teams. Ce tableau présente notamment les quantités de documentation issues de la première distribution, les commandes effectuées en cours de saison et le nombre de documents restants. La

prise d'inventaire est effectuée à la fermeture pour les lieux d'accueil saisonniers soit, au 31 octobre **et** au 31 mars pour les lieux d'accueil annuels.

9. STATISTIQUES

La collecte de données statistiques est obligatoire pour chaque acte de renseignements touristiques, qu'il soit réalisé en personne, par un conseiller mobile, par courriel, par téléphone ou par messagerie électronique (ex. : Messenger).

Ces données **doivent être saisies quotidiennement sur la plateforme** de BonjourQuébec.com (GIC), selon la procédure présentée et pratiquée lors de la formation de début de saison offerte aux conseillers en séjour. Les gestionnaires doivent également maîtriser cette procédure. Les accès à la plateforme sont gérés par Tourisme Bas-Saint-Laurent.

Une fois les données recueillies, **elles doivent être compilées mensuellement** par le gestionnaire ou par toute autre personne désignée. Un fichier de compilation mensuelle est déposé chaque année dans le canal « Gestionnaires » du groupe Teams, afin de permettre la production de bilans saisonniers et annuels uniformisés de l'achalandage des lieux d'accueil.

Les données recueillies permettent de documenter l'achalandage dans la région, de mieux comprendre les besoins et les intérêts des visiteurs ainsi que d'orienter et d'améliorer les actions du réseau d'accueil.

10. MICROSOFT TEAMS

Un groupe sur Microsoft Teams a été mis en place afin de faciliter les échanges ainsi que le partage d'informations et de documents entre les lieux d'accueil, ainsi qu'entre Tourisme Bas-Saint-Laurent et les gestionnaires. Ce groupe constitue l'outil officiel de communication et de référence du réseau d'accueil du Bas-Saint-Laurent.

Tous les documents officiels, les outils de gestion, les procédures de prise de statistiques, les tableaux d'inventaire, les tableaux des disponibilités d'hébergement ainsi que toute autre information pertinente destinée aux conseillers en séjour y sont déposés.

Il est de la responsabilité du gestionnaire de veiller à ce que les conseillers en séjour aient accès en tout temps à ce groupe et qu'ils soient en mesure d'utiliser les outils qui s'y trouvent.

11. ÉVALUATION DES LIEUX D'ACCUEIL

Dans un objectif d'amélioration continue des services offerts dans les lieux d'accueil, une ou plusieurs visites de **client mystère** sont effectuées en début de saison. Cette évaluation vise avant tout à soutenir les gestionnaires et les équipes dans l'amélioration de leurs pratiques d'accueil.

Les critères d'évaluation portent notamment sur :

- la qualité de l'accueil offert par les conseillers en séjour ;
- la qualité, la justesse et la pertinence de l'information transmise ;

- la promotion du Bas-Saint-Laurent dans une perspective de rétention et de prolongation du séjour des visiteurs ;
- l'aménagement, la propreté et l'apparence générale du lieu ;
- le respect de la politique d'accueil régionale ;
- l'application des techniques d'accueil liées à la norme FIERS.

À la suite de cette évaluation, un rapport est transmis au gestionnaire du lieu d'accueil afin de lui permettre d'apporter les correctifs nécessaires, s'il y a lieu.

12. RÉCEPTION DES PLAINTES

Tout visiteur ou utilisateur de services touristiques qui éprouve un problème qu'il ne se sent pas en mesure de résoudre seul, ou pour lequel il n'a pas obtenu les réponses attendues, peut faire part de son insatisfaction en communiquant avec l'Alliance de l'industrie touristique du Québec par téléphone au 1 877 686-8358 (option 7), ou par courriel à commentaire@alliancetouristique.com.

Le processus de gestion des insatisfactions mis en place par l'Alliance ne constitue pas un recours judiciaire. Il s'agit plutôt d'une démarche de rapprochement entre les parties visant à favoriser le dialogue et la recherche de solutions. Les gestionnaires et les conseillers en séjour ne sont pas tenus de régler une plainte. Leur rôle consiste à accueillir la personne, à l'écouter, puis à lui transmettre l'information nécessaire afin qu'elle puisse déposer une plainte officielle auprès de l'Alliance, si elle le souhaite.

Le gestionnaire du lieu d'accueil doit collaborer à toute démarche de suivi liée à une plainte ou à une insatisfaction signalée.

13. RÉSEAU D'ACCUEIL ACCRÉDITÉ DU BAS-SAINT-LAURENT

Bureau d'information touristique de La Pocatière
10, route du Quai, La Pocatière G0R 1Z0

Bureau d'information touristique de Kamouraska
A-69, avenue Morel, Kamouraska G0L 1M0

Bureau d'information touristique de Rivière-du-Loup
189, boul. de l'Hôtel-de-Ville, Rivière-du-Loup G5R 5C4

Bureau d'information touristique de Trois-Pistoles
51, route 132, Trois-Pistoles G0L 4K0

Bureau d'information touristique de Rimouski
50, rue Saint-Germain, Rimouski G5L 4B5

Bureau d'information touristique de Témiscouata-sur-le-Lac
7-B, boul. Industriel, Témiscouata-sur-le-Lac G0L 1E0

DÉFINITION :

- **BIT : Bureau d'information touristique**
Service d'accueil et de renseignements touristiques qui diffuse de l'information complète sur la région touristique et de l'information sommaire sur toutes les régions du Québec.
- **RIT : Relais d'information touristique**
Espace aménagé à l'abri des intempéries offrant aux visiteurs de l'information par d'autres moyens que du personnel.
- **ATR : Association touristique régionale** (Tourisme Bas-Saint-Laurent)
Les ATR sont responsables de la concertation régionale, de la promotion, du développement touristique, de l'accueil et de l'information. L'organisme est un partenaire privilégié de Tourisme Québec et de l'Alliance de l'industrie touristique du Québec (AITQ).
- **Alliance : Alliance de l'industrie touristique du Québec**
L'Alliance vise à augmenter la concertation entre les divers secteurs et régions, à bonifier les maillages d'expertises et favoriser le développement de l'offre touristique. Elle a également comme mandat la commercialisation de la destination sur les marchés hors Québec pour plus d'agilité et de performance.
- **MTO : Ministère du Tourisme**
Visant à favoriser la prospérité du secteur touristique, le rôle du ministère se traduit par la mise en place d'un environnement d'affaires propice au développement du potentiel touristique du Québec.

Pour toute demande d'information, n'hésitez pas à communiquer avec nous.

Tourisme Bas-Saint-Laurent

480, rue Lafontaine
Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3C4
418 867-1272, poste 100