

# Déclaration de services aux citoyens

Ministère du Tourisme





Ministère du Tourisme

Dépot légal - mai 2017

Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN : 978-2-550-78449-4 (2<sup>e</sup> édition, 2017) PDF  
ISBN : 978-2-550-77074-9 (1<sup>er</sup> 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 offerts**,  
à laquelle les touristes et les intervenants  
de l'industrie touristique  
sont en **droit** de s'attendre,  
en harmonie avec 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 touristes 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 services

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

### Touristes

- Accueil, renseignements touristiques et conseils de séjours au Québec, y compris les produits et les services touristiques disponibles pour les personnes handicapées
- Documentation sur les produits et services touristiques
- Traitement des plaintes
- Signalisation touristique
- Site Internet promotionnel ([www.quebecoriginal.com](http://www.quebecoriginal.com))

### Intervenants de l'industrie touristique

- Activités d'information, de sensibilisation, de formation et de concertation
- Attestations de classification
- Documentation générale et spécialisée
- Recherches, études et analyses
- Programmes de signalisation touristique
- Programmes d'aide financière
- Accompagnement et conseil
- Site Internet institutionnel ([www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca))

## Nos engagements pour des services de qualité

Que vous souhaitiez visiter le Québec ou que vous soyez l'un de nos intervenants, nos engagements envers vous consistent à :

- offrir des services de renseignements;
- offrir un service courtois et respectueux;
- faire preuve d'écoute à l'égard des besoins exprimés;
- fournir des renseignements clairs et précis;
- fournir les statistiques officielles sur la performance touristique du Québec;
- rendre nos services accessibles de différentes façons et en plusieurs langues, notamment en tirant profit d'Internet et des médias sociaux;
- protéger les renseignements personnels ou autres qui nous sont confiés;
- répondre à vos demandes avec diligence;
- rendre compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements dans notre rapport annuel de gestion.



## Nos modes de services

### À l'intention des touristes

	Renseignements touristiques	Publications Documentation numérique	Publications Documentation papier
Site Internet promotionnel <a href="http://www.quebecoriginal.com">www.quebecoriginal.com</a>	oui	oui	non
Courriel <sup>1</sup> <a href="mailto:info@quebecoriginal.com">info@quebecoriginal.com</a>	oui	oui	non
Clavardage <sup>1</sup> (sur le site Internet promotionnel)	oui	oui	non
Téléphone <sup>1</sup> 514 873-2015 1 877 BONJOUR (1 877 266-5687)	oui	oui	non
Médias sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, Pinterest et YouTube) <sup>2</sup>	oui	oui	non
Centres Infotouriste <sup>3</sup>	oui	oui	oui

1. 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.

2. 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.

3. Services offerts du lundi au dimanche (heures d'ouverture variables). Les 25 décembre et 1er 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 Internet institutionnel <a href="http://www.tourisme.gouv.qc.ca">www.tourisme.gouv.qc.ca</a>		oui	oui
Téléphone <sup>1</sup> 1 800 482-2433	oui	oui	oui

1. 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).

## Votre opinion

Vous souhaitez formuler des commentaires ou nous faire part d'une insatisfaction concernant nos services?

Le ministère du Tourisme s'engage à donner suite aux suggestions et aux insatisfactions exprimées concernant les activités de l'organisation ainsi qu'à fournir les coordonnées des intervenants touristiques vers lesquels vos plaintes doivent être acheminées.

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](mailto: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 de la Mairie, local 150  
Rigaud (Québec) J0P 1P0
- **Dégelis**  
1171, avenue de l'Accueil  
Dégelis (Québec) G5T 0B9



