



Guide de qualité
AgroTourisme Centre-du-Québec
« Le Gros Bon Sens de la Qualité »

SOMMAIRE

PRÉAMBULE	3
PROJET.....	3
Définition	3
OBJECTIFS	4
CRITÈRES DU GUIDE DE QUALITÉ AGROTOURISTIQUE DU CENTRE-DU-QUÉBEC.....	4
Avant l'arrivée du premier client.....	4
Obligations légales	4
Gestion de la clientèle	5
Accueil et information	5
Lors de la visite du client	6
Gestion de la clientèle	6
Accueil et information	7
Sécurité et environnement.....	7
Après la visite du client	8
Gestion de la clientèle	8
CONCLUSION :	8
ANNEXE	9

Guide de qualité AgroTourisme Centre-du-Québec

« Le Gros Bon Sens de la Qualité »

PRÉAMBULE

La qualité est le premier facteur déterminant dans le développement d'une activité agrotouristique. La satisfaction des touristes permet à chacune des organisations de fidéliser sa clientèle et de se bâtir une réputation enviable qui leur assurera la venue de nouveaux visiteurs.

Sur le marché très compétitif du tourisme, le premier objectif d'un intervenant est de garantir au visiteur un haut niveau de satisfaction dans l'ensemble des services qui concourent à son séjour dans la région et de s'assurer de la qualité de ses ressources agrotouristiques.

PROJET

Le Comité AgroTourisme Centre-du-Québec s'est donné comme mandat de soutenir les partenaires du milieu afin de structurer l'offre agrotouristique de la région. Pour ce faire, il souhaite accroître la qualité et la quantité des entreprises agrotouristiques du Centre-du-Québec par la mise en place d'un guide de qualité régional garantissant une qualité uniforme d'accueil et de services auprès des touristes.

Le présent guide de qualité proposera des critères incontournables pour qu'une entreprise soit considérée dans son offre touristique régionale. Ce guide dictera également des éléments à titre de suggestion, afin de garantir une bonification du produit touristique des entreprises participantes. Cet outil peut même être considéré comme une grille aidant au démarrage compte tenu des éléments de base qui y figurent. Il s'agit, en fait, du Gros Bons Sens de la Qualité.

L'efficacité de la mise en place du guide de qualité de notre produit agrotouristique sera gagnante grâce à la collaboration de toutes les entreprises agrotouristiques. Celles-ci doivent toutefois voir l'avantage de garantir aux visiteurs un haut niveau de satisfaction, car le but de cet exercice n'est pas de réduire le nombre d'entreprises agrotouristiques en région, mais bien de rehausser la qualité de ces dernières.

DÉFINITION

L'agrotourisme est une activité touristique complémentaire à l'agriculture ayant lieu sur une exploitation agricole. Il met en relation des producteurs, transformateurs agricoles avec des touristes ou des excursionnistes, permettant à ces derniers de découvrir le milieu agricole, l'agriculture et sa production à travers l'accueil et l'information que leur réserve leur hôte.

OBJECTIFS

Le guide de qualité en agrotouristique vise à :

- garantir le niveau de qualité de l'ensemble des entreprises agrotouristiques de la région auprès de la clientèle.
- répondre aux attentes de la clientèle en plaçant le client au cœur des préoccupations des entreprises agrotouristiques.
- développer un esprit touristique commun axé sur l'excellence de la qualité.
- accroître la compétitivité de l'industrie agrotouristique de la région sur la scène provinciale, nationale et internationale avec l'offre d'une destination de qualité.
- intéresser les intervenants agrotouristiques à hausser le niveau de qualité de leur entreprise.
- doter les entreprises agrotouristiques actuelles et futures d'un guide de qualité adapté aux caractéristiques particulières de la région.

CRITÈRES DU GUIDE DE QUALITÉ AGROTOURISTIQUE DU CENTRE-DU-QUÉBEC

Chacune des catégories est sous-divisée en deux critères, soit les critères incontournables et les suggestions.

- ◇ : Ce sigle signifie que ce critère est un **INCONTOURNABLE** pour l'intervenant agrotouristique et il devra être respecté.
- ☺ : Ce sigle signifie que ce critère est une **SUGGESTION** et peut être mise en place en tout temps pour accroître le niveau de qualité de l'offre agrotouristique.

Avant l'arrivée du premier client

Obligations légales

- ◇ **Respecter l'ensemble des lois et règlements applicables** aux niveaux fédéral, provincial et municipal.
- ◇ **Posséder tous les permis d'exploitation** nécessaires au fonctionnement de l'établissement touristique.
- ◇ **Afficher les permis** en permanence dans un endroit à la vue du public.

- ◇ **Posséder une assurance en responsabilité-civile** d'un minimum de 1 million de dollars.
- ◇ **Détenir l'autorisation de la Commission de la protection du territoire agricole du Québec (CPTAQ)** (s'informer auprès de la municipalité ou de la MRC) pour les producteurs agricoles exploitant le volet « agrotouristique » sous forme de visites, d'animation, d'interprétation, de restauration, d'hébergement ou toute autre activité à caractère touristique.

Gestion de la clientèle

- ◇ **Avoir un horaire** d'ouverture bien établi. Il doit être affiché et respecté.
- ◇ **Mettre en évidence les prix et les services offerts.** Ils doivent être conformes à ceux présentés dans les outils promotionnels de l'entreprise.
- ◇ **Disposer d'une aire d'accueil** bien identifiée sur le terrain de l'entreprise, afin qu'elle soit accessible aux visiteurs dès leur arrivée.
- ◇ **Rendre disponible un stationnement à la clientèle.** Ces aires de stationnement doivent être bien aménagées et entretenues.
- ◇ **Posséder une ligne téléphonique** dont le suivi est assuré par une personne responsable. En dehors des heures d'ouverture, le client doit avoir accès à une boîte vocale ou un répondeur.
- ◇ **Disposer d'outils de transmission de documents** (ex. : télécopieur et courriel si service disponible).
- ◇ **Rendre disponible à la clientèle, un lavabo et un cabinet de toilette.** Ces derniers doivent être bien entretenus afin d'assurer une bonne salubrité.
- ◇ **Pour les exploitants offrant la vente de produits :**
 - Avoir sur les lieux, un kiosque, une boutique ou un espace intérieur réservé à la vente des produits. Cet espace doit être sécuritaire et conforme aux lois en vigueur.
- ☺ Établir une politique de réservation et d'annulation, incluant un registre, un mode de paiement et une facturation.
- ☺ Avoir un livre de registre à l'accueil pour tenir des statistiques sur l'achalandage et la provenance de la clientèle;
- ☺ Installer sur les lieux, des tables, des poubelles, des bacs de récupération, des bacs pour le compost, des chaises et des cendriers à la disposition des visiteurs.
- ☺ Pour les attraits extérieurs, installer un abri adéquat pour accueillir les visiteurs en cas de mauvais temps.

Accueil et information

- ◇ **Maîtriser la langue française parlée et écrite (qui se reflète dans l'accueil, l'animation et l'affichage).**

- ◇ **Avoir au moins un (1) outil de communication** disponible pour la clientèle (ex : carte d'affaires, site Web, dépliant, etc.).
- ◇ **Faire figurer le nom et les coordonnées** complètes de l'entreprise sur l'ensemble de la papeterie et/ou outil promotionnel. Également, pour les entreprises accréditées par Tourisme Québec, Qualité Tourisme, Canada Select ou autres, indiquer la classification sur vos outils promotionnels.
- ◇ **Posséder une enseigne identifiant l'entreprise.** L'enseigne doit être située sur l'avant du terrain de l'entreprise ou sur la façade.
- ◇ Présenter une vitrine sur Internet, en ayant son propre site Internet ou avoir une représentation à partir d'un autre site partenaire, mis à jour régulièrement. Faire des liens avec ce site, l'ATR et les sites des Offices de tourisme de la région.
- ◇ Encourager la formation des ressources humaines et le développement de leurs expertises technique et technologique.
- ☺ Avoir un plan de visite structuré sur les différentes étapes qui seront présentées lors de la visite guidée de votre entreprise.
- ☺ Posséder un présentoir afin de disposer les dépliants promotionnels des autres attraits touristiques du territoire, ceux publiés par les Offices de tourisme et l'ATR.
- ☺ Travailler de concert avec les diverses entreprises agrotouristiques du milieu, afin de développer un réseautage des entreprises agrotouristiques.
- ☺ Installer une signalisation routière le long des routes principales pour faciliter l'accès à votre entreprise. Cette signalisation doit absolument être conforme à toute législation et réglementation gouvernementale et/ou municipale.
- ☺ Être membre de l'ATR (Association touristique régionale Centre-du-Québec).

Lors de la visite du client

Gestion de la clientèle

- ◇ **Répondre avec vigilance aux demandes (commentaires positifs et négatifs, gestion des plaintes) des clients.**
- ◇ **Informé la clientèle sur les allergènes qui sont possibles d'être présents dans les produits offerts** (ex. : aliments contenant des arachides).
- ☺ Offrir la possibilité de déguster les produits qui sont mis en vente chez l'entreprise selon les normes de salubrité.

Accueil et information

- ◇ **Accueillir la clientèle avec professionnalisme**, compétence et courtoisie. Démontrer souci et considération envers la clientèle ayant des contraintes ou des besoins particuliers (ex. : déplacement en fauteuil roulant ou en poussette).
- ◇ **Transmettre aux visiteurs des informations** claires, précises, complètes et authentiques.
- ◇ **Disposer d'un nombre d'employés suffisant et ayant les connaissances et les aptitudes à communiquer**, afin de bien accueillir le groupe dans le temps alloué et d'offrir une visite professionnelle (ex. : 1 personne responsable pour un nombre de personnes maximum selon la capacité d'accueil des lieux).
- ◇ **S'abstenir de manger, boire, fumer et mâcher de la gomme** en présence des visiteurs, si vous êtes la personne responsable de l'accueil et/ou l'animateur ou l'animatrice.
- ◇ **Maitriser la langue française parlée et écrite.**
- ☺ Offrir la visite en anglais si on souhaite accueillir de la clientèle non francophone.

Sécurité et environnement

- ◇ **Maintenir à la disposition de la clientèle, des équipements** propres et appropriés répondant aux normes de sécurité et d'hygiène en vigueur et en parfaite condition d'usage.
- ◇ **Avoir à sa disposition ou à proximité, un téléphone** ou un appareil de communication ainsi que les coordonnées des services d'urgence.
- ◇ **Détenir sur les lieux de l'entreprise, une trousse de premiers soins** accessible et adéquate en tout temps.
- ◇ **S'assurer d'avoir une personne-ressource en tout temps possédant un cours de secourisme en règle.**
- ◇ **Veiller en tout temps à la sécurité des visiteurs** en limitant ou contrôlant l'accès aux bâtiments, aux équipements, à la machinerie dangereuse ou aux animaux d'élevage et domestiques comprenant les chiens.
- ◇ **Présenter un environnement extérieur accueillant, entretenu et propre.**
- ◇ **Fournir les articles de protection pour les visiteurs**, si la visite des lieux l'exige.
- ◇ **Tenir éclairées toutes les entrées ou sorties** lors de vos heures d'ouverture en soirée, sauf si l'établissement n'est pas alimenté par un réseau public d'électricité.
- ◇ **Ranger hors de l'atteinte des visiteurs, tout produit toxique** susceptible de causer du tort à la clientèle.
- ☺ Encourager la conservation des ressources naturelles. Mettre en place des pratiques écoresponsables concernant l'eau et l'environnement. Utiliser des produits biodégradables et de l'énergie renouvelable.

Après la visite du client

Gestion de la clientèle

- ◇ Répondre avec vigilance aux demandes (commentaires positifs et négatifs, gestion des plaintes) des clients dans un délai raisonnable.
- ☺ Mettre à la disposition des visiteurs une formule d'évaluation anonyme (commentaires/suggestions) qui servira de mécanisme d'analyse.

CONCLUSION

Grâce à cette initiative, nous espérons voir les entreprises agrotouristiques hausser la qualité de leurs prestations.

Le guide de qualité proposé par le Comité AgroTourisme Centre-du-Québec se veut avant tout une référence permettant aux entreprises agrotouristiques actuelles et futures, d'assurer une qualité constante dans l'offre agrotouristique régionale.

Sources :

Charte de qualité touristique, Carrefour tourisme, culture et loisir, MRC Bécancour
Charte de qualité touristique des Bois-Francis, Tourisme Bois-Francis

ANNEXE

Ressources

MRC d'Arthabaska

TOURISME BOIS-FRANCS

231-A, rue Notre-Dame Est
Victoriaville, Québec, Canada, G6P 4A2

☎ : 819 758-9451

Sans frais : 1 888 758-9451

Télécopieur : 819 752-3607

Courriel : info@tourismeboisfrancs.com

Web : www.tourismeboisfrancs.com

MRC de Bécancour

TOURISME BÉCANCOUR

1005, boul. de Port-Royal
Bécancour, secteur Saint-Grégoire (Qc) G9H 4Y2

☎ : 819 233-4636

Sans frais : 1 888 233-4676

Télécopieur : 819 233-3163

Courriel : tourisme@cldbécancour.qc.ca

Web : www.tourismebécancour.com

MRC de Drummondville

TOURISME DRUMMOND - SDED

1350, rue J.-B. Michaud
Drummondville (Québec) J2C 2Z5

☎ : 819 477-5529

Sans frais : 1 877 235-9569

Télec. : 819 477-9747

Courriel : info@tourisme-drummond.com

Web : www.tourisme-drummond.com

MRC de l'Érable

CLD de l'Érable (Tourisme)

1783, Saint-Édouard, bur. 200
Plessisville (Québec) G6L 3S7

☎ : 819 362-2333

Sans frais: 1-800-360-2989

Télec.: 819 362-8022

Courriel : information@tourisme-erable.qc.ca

Web : www.tourisme-erable.qc.ca

MRC de Nicolet-Yamaska

OFFICE DE TOURISME DE NICOLET-YAMASKA

20, rue Notre-Dame
Nicolet (Québec) J3T 1G1

☎ : 819 293-6960

Sans frais: 1 866 279-0444

Télec.: 819 293-6313

Courriel : info@tourismenicoletyamaska.com

Web : www.tourismenicoletyamaska.com

Organismes régionaux

MAPAQ - Direction régionale du Centre-du-Québec

460, boulevard Louis-Fréchette, 2e étage
Nicolet (Québec) J3T 1Y2

☎ : 819 293-8501

Télec. : 819 293-8446

Web : www.mapaq.gouv.qc.ca/centreduquebec

TOURISME CENTRE-DU-QUÉBEC

20, boulevard Carignan Ouest
Princeville (Québec) G6L 4M4

☎ : 819 364-7177 poste 300

Télec. : 819 364-2120

Courriel : info@tourismecentreduquebec.com

Web : www.tourismecentreduquebec.com

CORPORATION DE DÉVELOPPEMENT AGROALIMENTAIRE DU CENTRE-DU-QUÉBEC

303-1, rue Éloi-de-Grandmont
Nicolet (Québec) J3T 2A4

☎ : 819 293-5836

Télec. : 819 293-5323

Courriel : cdafcq@upa.qc.ca

Web : www.cdafcq.qc.ca