

## Médiagraphie

Myrabelle Chicoine

Volume 23, numéro 2, été 2004

La qualité en tourisme

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/1071308ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/1071308ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Université du Québec à Montréal

ISSN

0712-8657 (imprimé)

1923-2705 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Chicoine, M. (2004). Médiagraphie. *Téoros*, 23(2), 46–47.  
<https://doi.org/10.7202/1071308ar>



# Médiagraphie

## Myrabelle Chicoine

La médiagraphie ici proposée se veut un survol des entités, privées ou publiques, québécoises ou étrangères, qui œuvrent dans la promotion de la qualité. Tous les modèles de reconnaissance sont traités, qu'il s'agisse de la certification, du label de qualité, de la charte de qualité ou de la classification. Cette mé-

diagraphie se veut également un outil pour pousser la réflexion de la perception de la qualité du tourisme.

Il existe bon nombre de sites Internet qui informent sur la gestion de la qualité, mais seuls les sites qui ont un lien avec le tourisme sont répertoriés, à l'exception de deux sites d'intérêt général sur la normalisation, qui

aideront l'internaute à bien cerner le lexique de la normalisation. Toutes les missions du tableau ci-dessous proviennent du site Internet des entités respectives.

**Myrabelle Chicoine** est adjointe à la rédaction de la revue *Téoros* et étudiante à la maîtrise en Études urbaines de l'Université du Québec à Montréal.

Mission	Intérêt	Catégorie
<b>Association québécoise de la formation en restauration, tourisme et hôtellerie (AQFORTH)</b>		
Regrouper les forces vives des représentants du monde de l'éducation des secteurs du tourisme de l'hôtellerie et de la restauration pour réfléchir, consulter et agir en concertation. Le monde de l'éducation doit s'organiser en vue de réorganiser l'offre de formation. Plusieurs facteurs ont rendu nécessaire un tel regroupement : <ul style="list-style-type: none"> <li>• la croissance fulgurante de l'industrie du tourisme,</li> <li>• les besoins accrus en matière de formation professionnelle et de ressources humaines qualifiées,</li> <li>• la multiplication du nombre de formateurs et du nombre de formations,</li> <li>• la multiplication du nombre de formateurs et de formations non-reconnus par le ministère de l'Éducation du Québec,</li> <li>• la similitude des défis et des exigences que rencontrent les établissements d'enseignement.</li> </ul>	<a href="http://www.tourismextra.info/aqforth">www.tourismextra.info/aqforth</a> L'association place en avant-scène la formation en travaillant de concert avec les établissements scolaires. En consultant la liste des membres de cette association, l'internaute découvrira les établissements membres au Québec.	Organisation sans but lucratif (OSBL)
<b>Bureau de normalisation du Québec (BNQ)</b>		
Le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est accrédité par le Conseil canadien des normes (CCN) comme organisme d'élaboration de normes. À ce titre, il est habilité à élaborer des documents normatifs consensuels (normes) jusqu'au niveau national et à participer aux activités de normalisation régionales et internationales. Le BNQ agit notamment pour le CCN en tant qu'organisme secrétaire d'un comité technique international de l'ISO (International Organization for Standardization) portant sur les technologies de l'hydrogène.	Cet organisme a élaboré, conjointement avec les intervenants touristiques, la norme générale et les normes sectorielles pour le « Programme Qualité » de Tourisme Québec. Le site présente la liste des entreprises touristiques certifiées.	Publique <a href="http://www.bnq.qc.ca">www.bnq.qc.ca</a>
<b>Conseil canadien des normes (CCN)</b>		
Le Conseil canadien des normes est une société d'État fédérale dont la mission est d'encourager une normalisation efficace et efficace. Établi à Ottawa, il est régi par un Conseil composé de quinze membres et compte un effectif d'environ quatre-vingt employés. Cet organisme, qui relève du Parlement par l'entremise du ministre de l'Industrie, gère le Système national de normes.	Le site renseigne sur le système national des normes. Il clarifie la différence entre une norme et une certification. On y trouve les liens avec le Bureau de normalisation du Québec (BNQ).	Gouvernementale <a href="http://www.scc.ca">www.scc.ca</a>
<b>Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT)</b>		
Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) est une organisation nationale à but non lucratif qui promeut et rehausse le professionnalisme au sein de l'industrie touristique canadienne. La force du Conseil réside en son réseau de partenaires. Le CCRHT rassemble des entreprises touristiques, des syndicats, des associations provinciales, territoriales et nationales, des fournisseurs de services d'éducation / formation et des gouvernements pour s'occuper des besoins en ressources humaines de l'industrie touristique.	Le site suggère des grilles pour connaître les qualités requises permettant de travailler dans les différentes fonctions d'emplois. Le pendant québécois de cet organisme est le Conseil québécois en ressource humaine du tourisme (CQRHT).	Organisation sans but lucratif (OSBL) <a href="http://www.cthrc.ca">www.cthrc.ca</a>
<b>Corporation de l'industrie touristique du Québec</b>		
Elle a pour mission d'effectuer la classification obligatoire de tous les établissements d'hébergement touristique décrits dans le <i>Règlement de la Loi sur les établissements d'hébergement touristique</i> adoptée en juin 2000. La CITQ aspire à devenir l'organisme de référence en matière de classification d'hébergements et de services touristiques, au Québec d'abord, ailleurs ensuite.	Le site permet de connaître les outils et les critères de classification des neuf catégories d'établissements touristiques au Québec.	Organisation sans but lucratif (OSBL) <a href="http://www.citq.qc.ca">www.citq.qc.ca</a>
<b>Institut canadien des conseillers en voyages</b>		
L'Institut canadien des conseillers en voyages se veut le principal organisme de représentation des professionnels du voyage à titre individuel. Il défend les intérêts de ses membres, offre des programmes exceptionnels d'éducation qui s'emploient à promouvoir le perfectionnement professionnel et l'accréditation et à communiquer intensément avec les partenaires de l'industrie et les consommateurs. Sa vision est d'amener l'industrie touristique canadienne à regrouper les effectifs les plus qualifiés et les plus professionnels à l'échelle de la planète et de s'assurer que les titres de conseiller de voyages certifié (CTC) et de gestionnaire de voyages certifié (CTM) soient reconnus, acceptés et valorisés par l'industrie touristique et les consommateurs comme étant le symbole ultime de réussite en matière de professionnalisme.	Le site renseigne sur le processus d'accréditation des conseillers en voyages canadiens. Un exemple de certification de service touristique y figure.	Organisation sans but lucratif (OSBL) <a href="http://www.citc.ca">www.citc.ca</a>



Mission	Intérêt	Catégorie
<b>Institut de recherche et de développement de la qualité (IRDQ)</b>  <a href="http://www.irdq.com">www.irdq.com</a>		
<p>L'IRDQ a quatre missions principales :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• contribuer à l'amélioration des connaissances sur les concepts qui caractérisent la qualité et sur leurs rôles dans les activités socioéconomiques ;</li> <li>• contribuer par la « recherche-action » au progrès des performances des méthodes et des techniques utilisées dans les démarches de maîtrise ou d'amélioration de la qualité ;</li> <li>• créer et rendre disponible des expertises pour aider les entreprises à améliorer les performances de leur démarche qualité ;</li> <li>• contribuer au progrès de la culture qualité en France.</li> </ul>	<p>Site convivial pour ceux qui s'intéressent à l'élaboration d'une norme. Les gestionnaires peuvent initier une réflexion concernant la démarche qualité à l'aide de tableaux. On y propose des outils de gestion de démarche qualité et il est possible d'y acheter des publications.</p>	<p>Commerciale à but non lucratif</p>
<b>L'Agence Française de l'Ingénierie Touristique (AFIT)</b>  <a href="http://www.afit-tourisme.fr">www.afit-tourisme.fr</a>		
<p>L'Agence Française de l'Ingénierie Touristique (AFIT) a pour vocation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'adapter l'offre touristique française aux évolutions de la société et de la consommation pour mieux répondre à la demande ;</li> <li>• de faire face à la concurrence internationale et</li> <li>• d'améliorer la compétitivité de cette offre ;</li> <li>• de mettre en œuvre dans le domaine de l'offre touristique la politique du ministère chargé du Tourisme en suscitant l'adaptation de celle-ci à la demande afin : <ul style="list-style-type: none"> <li>⇒ d'améliorer la compétitivité,</li> <li>⇒ d'assurer son accessibilité pour toutes les clientèles,</li> <li>⇒ de veiller à l'aspect durable des projets de développement.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Le site démontre l'importance qu'accorde la France au secteur touristique dans son économie. Il n'a pas un rôle d'information touristique. Consacré aux intervenants qui œuvrent dans l'industrie touristique, ce site comprend des rubriques générales et des publications y sont disponibles.</p>	<p>Gouvernementale</p>
<b>Le Groupe AFAQ (Association Française pour l'Assurance de la Qualité)</b>  <a href="http://www.afaq.fr">www.afaq.fr</a>		
<p>L'organisation répond à une stratégie de différenciation en regroupant les compétences de deux organismes certificateurs, AFAQ et sa filiale AFAQ ASCERT INTERNATIONAL. Il réunit ainsi des savoir-faire complémentaires, tirant partie de la convergence et de l'imbrication des normes, des organisations et des marchés, pour disposer de la gamme de prestations et de services qui fait de cette organisation l'un des tous premiers certificateurs mondiaux.</p>	<p>Le site contient une liste des logiciels en gestion de la qualité. Également, il donne de l'information sur la certification ISO 9000 et 14001 et, plus particulièrement pour le secteur hôtelier, la certification HOTELcert.</p>	<p>Privée</p>
<b>Mouvement québécois de la qualité (MQQ)</b>  <a href="http://www.qualite.qc.ca">www.qualite.qc.ca</a>		
<p>Le Mouvement québécois de la qualité est un organisme à but non lucratif dont le rôle premier est d'appuyer les organisations québécoises dans leurs démarches d'amélioration de la gestion de la qualité de façon à ce qu'elles puissent faire face à la concurrence sur le marché local aussi bien que sur les marchés national et international.</p>	<p>On trouve sur leur site Internet la qualité sous toutes ses formes. Œuvrant dans différentes industries, le Mouvement québécois de la qualité dispose d'un outil qualité, le « Qualimètre ».</p>	<p>Organisation sans but lucratif (OSBL)</p>
<b>Office des normes générales du Canada</b>  <a href="http://www.pwgsc.gc.ca/cgsb/home/index-f.html">www.pwgsc.gc.ca/cgsb/home/index-f.html</a>		
<p>L'Office des normes générales du Canada offre des services d'élaboration de normes et d'évaluation de la conformité, notamment des programmes de certification des produits et services et des programmes d'enregistrement des systèmes de management de la qualité et des systèmes de management environnemental ainsi que les services connexes, qui sont destinés à appuyer les secteurs de l'économie, de la réglementation, de l'approvisionnement, de la santé, de la sécurité et de l'environnement.</p>	<p>Bien que ce site ne fasse pas référence spécialement au domaine du tourisme, il permet une compréhension globale des normes.</p>	<p>Gouvernementale</p>
<b>Organisation mondiale du tourisme (OMT)</b>  <a href="http://www.world-tourism.org/francais/index.htm">www.world-tourism.org/francais/index.htm</a>		
<p>En tant que principale institution internationale dans le domaine du tourisme, l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) est investie par l'Organisation des Nations unies d'un rôle central et décisif dans l'encouragement du développement d'un tourisme durable, conscient de ses responsabilités et accessible à tous, avec l'objectif de contribuer au développement économique, à l'entente internationale, à la paix, à la prospérité et au respect universel des droits de l'homme et des libertés fondamentales. Dans la poursuite de cet objectif, l'Organisation prête une attention particulière aux intérêts des pays en développement dans le domaine du tourisme.</p> <p>Organisation faitière du tourisme mondial, l'OMT sert de catalyseur en favorisant les transferts de technologie et la coopération internationale, en stimulant et en développant les partenariats entre les secteurs public et privé et en encourageant la mise en œuvre du Code mondial d'éthique du tourisme, pour que les pays membres, les destinations et les entreprises touristiques maximisent les effets économiques, sociaux et culturels positifs du tourisme et profitent pleinement de ses avantages tout en en réduisant au minimum les répercussions négatives sur la société et l'environnement.</p>	<p>Un site incontournable pour connaître les derniers développements en matière de tourisme à travers le monde. Une section est consacrée à la qualité et au commerce, pour l'industrie touristique, et à la formation de qualité des ressources humaines. Il contient également les projets et les services d'experts d'homologation TEDQUAL (Tourism Education Quality).</p>	<p>Institution spécialisée des Nations unies.</p>
<b>Quality in Tourist Destinations and Services</b>  <a href="http://destinet.ewindows.eu.org/aQua">http://destinet.ewindows.eu.org/aQua</a>		
<p>DestiNet is a Portal for tourism destinations. The portal contains selected, quality-assessed information on the ways in which tourism is being made more sustainable. DestiNet offers a number of services including the option to post news bulletins and suggest new links on relevant topics. The information is grouped into a number of themes.</p>	<p>Ce site donne de l'information sur la gestion des destinations préoccupées par la qualité. Il énumère quelques exemples de pays qui ont des standards nationaux de qualité, notamment la Suisse, la Nouvelle-Zélande et le Royaume-Uni.</p>	<p>Paragouvernementale</p>