ENGAGEMENT 9 : DIFFUSION DE LA CHARTE QUALITÉ TOURISME ET DE LA MARQUE

Justificatif :
L'organisation touristique doit tout mettre en œuvre pour diffuser la charte et sa marque auprès de la clientèle. Il s'agit de contribuer à renforcer l'image de marque de la charte et de l'organisation.

Pour se conformer :
La charte doit être diffusée à la clientèle. Voici quelques possibilités de diffusion de la politique qualité auprès de la clientèle. Vous devez fournir les preuves lorsque vous diffusez la politique qualité de l'organisation à vos clients.

- Affichage à la réception, à la salle à manger, à l'accueil ou à la billetterie;
- Affichage sur le site Internet de l'organisation;
- Affichage dans les documents promotionnels;
- Intégration dans le cahier des chambres;
- Affichage à la vue du public dans le siège social de l'organisation;
- Affichage dans les lieux où se déroulent les activités;
- Affichage près du poste d'accueil des campings;
- Affichage dans les bâtiments communs des campings.

Logo : usage à définir.

Outil L : Charte Qualité Tourisme Centre-du-Québec
Outil M : Logo

Charte Qualité Tourisme Centre-du-Québec et son logo régional.

Fournir les preuves (photos et/ou imprimés, ordre du jour de réunion d'employés, annotation au registre de formations de(s) l'employé(s), etc.) que la charte a été diffusée et discutée avec les employés.

CHARTE QUALITÉ TOURISME

La Charte Qualité Tourisme est une partie intégrante de la Démarche Qualité Tourisme et constitue une initiative en lien avec la Politique touristique « Vers un tourisme durable » du gouvernement du Québec.

La marque Qualité Tourisme Centre-du-Québec est attribuée aux organisations qui adhérent à la Charte Qualité Tourisme et qui s'engagent à respecter la Politique Qualité afin d'offrir un service de qualité supérieur à leur clientèle.

POLITIQUE QUALITÉ

Au Québec, l'industrie touristique s'engage à offrir une expérience touristique de qualité et à favoriser la satisfaction de la clientèle.

À cette fin, nous, dirigeants et employés de :
[Nom de l'organisation]

avons pris concrètement cet engagement en adhérant à la Charte Qualité Tourisme et en respectant les principes de la Politique Qualité qui s'inspire du *Code de bonne conduite de l'industrie touristique*.

Nos engagements

Plus spécifiquement, nous déclarons avoir adopté les principes suivants :

1. **Satisfaction de la clientèle à l'égard de nos services**
   - Connaître le mieux possible notre clientèle afin d'offrir des services de qualité adaptés et conformes à leurs attentes ;
   - Répondre, traiter et régler avec vigilance les plaintes de nos clients.
2. **Respect de notre clientèle et de notre personnel**
   - Viser de hauts niveaux de qualité humaine, notamment l'empathie, la courtoisie, l'attention, l'honnêteté, la confidentialité et la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de nos clients et de notre personnel.
3. **Compétence de notre personnel**
   - Encourager la formation de nos ressources humaines et le développement de leur expertise.
4. **Valorisation des spécificités régionales**
   - Mettre en valeur les spécificités régionales afin de permettre l'enrichissement de l'expérience touristique de notre clientèle.
5. **Pratiques responsables**
   - Mettre en place des pratiques responsables concernant le développement durable.
6. **Intégrité**
   - Respecter et faire respecter les lois et règlements applicables à notre secteur d'activités ainsi que respecter nos obligations contractuelles en tout temps.

En soutien à la Politique Qualité, nous nous sommes fixés les objectifs suivants :

- Transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à nos clients et à notre personnel, dans tout type de communication promotionnelle et interne ;
- Maintenir, pour notre clientèle, des lieux de services et des équipements propres, appropriés, en parfaite condition d'utilisation et conformes aux normes de sécurité en vigueur ;
- Mettre en place des contrôles de qualité rigoureux afin d'assurer une constance dans les services à la clientèle.

Tourisme Centre-du-Québec atteste que [nom organisation] respecte les dispositions de la Charte Qualité Tourisme et se conforme aux principes de la Politique Qualité à la suite de l'analyse de sa candidature effectuée le JJ MM AA à [nom de la ville].

En vigueur le : _____

_____
Bernard Giles, président
Tourisme Centre-du-Québec