

POLITIQUE QUALITÉ

de Festivals et Événements Québec et de la Société des Attractions Touristiques du Québec

La Politique qualité a été établie afin de refléter les orientations et intentions générales de FEQ et de la SATQ relatives à la qualité. Les principes suivants doivent également servir de cadre de référence à tous leurs membres.

Accueil et information touristique

1. Accueillir ses visiteurs de manière professionnelle, avec compétence et courtoisie.
2. Transmettre des renseignements clairs, précis, complets, objectifs et véridiques à nos clients et nos visiteurs, comme à notre personnel, et ce, dans tout type de communication externe et interne.
3. Répondre avec vigilance aux plaintes des clients dans un délai raisonnable et les traiter à leur satisfaction.

Traitement des données

4. Traiter les informations recueillies auprès des clients dans une confidentialité absolue.

Représentation et relations professionnelles

5. Effectuer toute représentation, publicité ou autre avec honnêteté.
6. Prendre les mesures nécessaires pour assurer des relations, avec les commanditaires, sous-traitants, fournisseurs, bénévoles, médias et les clients, de qualité professionnelle et respectant une éthique.
7. Respecter ses obligations contractuelles en tout temps.

Formation et ressources humaines

8. Prendre toutes les actions nécessaires pour s'assurer que des pratiques éthiques en terme d'embauche, de mise à pied, d'évaluation et de discipline des employés soient appliquées.
9. Encourager la formation des ressources humaines et le développement de leur expertise technique et technologique.
10. Ne pas hésiter à donner du temps pour le développement des étudiants qui aspirent à travailler dans l'industrie touristique.

Sécurité et environnement

11. Veiller en tout temps à la sécurité des clients et visiteurs, de leurs biens et des ressources humaines.
12. Encourager la conservation des ressources naturelles, mettre en place des pratiques responsables concernant l'environnement, le patrimoine culturel et humain et les promouvoir auprès du personnel et de la clientèle.
13. Maintenir à la disposition de la clientèle un équipement propre et approprié répondant aux normes de sécurité en vigueur et en parfaite condition d'usage.

Obligations légales

14. Respecter et faire respecter l'ensemble des lois applicables au niveau fédéral, provincial et municipal.
15. Posséder en tout temps une assurance appropriée.

Divers

16. Démontrer souci et considération envers les clientèles et visiteurs ayant des contraintes ou des besoins particuliers.
17. Mettre en place des processus et des politiques dans les différents secteurs afin d'assurer une constance dans la prestation des services.
18. Connaître le mieux possible les clientèles et visiteurs afin d'adapter et d'offrir des services de qualité conformes à leurs attentes.