

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065

(Prestation des services à la clientèle –
 Tourisme de nature et d'aventure)

NORME NQ 9700-065/2003-03-07 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
5 <i>Catégories</i>				
6 <i>Exigences générales</i>				
6.1 <i>Politique qualité</i>	Politique qualité.	X	X	
6.1.1 <i>Contenu de la politique qualité</i>	Voir article 6.1.			
6.1.2 <i>Affichage de la politique qualité</i>	Aucun.			
6.2 <i>Responsabilité envers la qualité</i>	Dossier des vérifications annuelles sur les exigences de la norme.			X
6.3 <i>Respect des lois et des règlements</i>	Déclaration de l'organisation incluant la liste des lois et des règlements de son secteur.	X	X	
6.4 <i>Assurances responsabilité civile</i>	Documents qui concernent l'assurance de la responsabilité civile avec les mentions explicite pour les garanties précisées dans la norme.	X	X	
7 <i>Exigences particulières</i>				
7.1 <i>Prestation des services à la clientèle</i>	Aucun.			
7.1.1 <i>Accueil</i>	Aucun.			
7.1.1.1 <i>Généralités</i>	Procédures.		X	
7.1.1.2 <i>Lieux d'accueil</i>	Aucun.			
7.1.1.3 <i>Poste d'accueil fixe</i>	Aucun.			
7.1.1.4 <i>Autorisations d'accès</i>	1. Autorisations d'accès. 2. Documents d'information sur	X	X	

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065
(Prestation des services à la clientèle –
Tourisme de nature et d'aventure)

NORME NQ 9700-065/2003-03-07 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
	l'utilisation du territoire.			
7.1.1.5 <i>Siège social</i>	Aucun.			
7.1.1.6 <i>Accueil téléphonique</i>	Aucun.			
7.1.1.7 <i>Demandes d'information</i>	Voir article 7.1.1.1 b).			
7.1.1.8 <i>Avant le départ de l'activité</i>	Aucun.			
7.1.1.8.1 <i>Producteur</i>	Aucun.			
7.1.1.8.2 <i>Locateur</i>	Documents d'information remis au locataire.	X	X	
7.1.1.9 <i>Pendant l'activité</i>	Rapport de sortie.			X
7.1.2 <i>Professionnalisme dans les relations avec la clientèle</i>	Aucun.			
7.1.3 <i>Communication de l'information</i>	Aucun			
7.1.3.1 <i>Écotourisme</i>	Aucun			
7.1.3.2 <i>Documents promotionnels</i>	Documents promotionnels ou copie de pages du site Web qui concernent les exigences a), b), c) d), e) et f).	X	X	
7.1.3.3 <i>Documents contractuels</i>	Aucun			
7.1.3.3.1 <i>Producteur</i>	Fiches d'inscription.			X
7.1.3.3.2 <i>Locateur</i>	Contrats de location.	X	X	
7.1.3.4	Documents d'information	X	X	

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065

(Prestation des services à la clientèle –
 Tourisme de nature et d'aventure)

NORME NQ 9700-065/2003-03-07 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
<i>Information à transmettre à la clientèle par écrit</i>	contractuelle et d'information technique.			
7.1.3.5 <i>Qualité de la langue écrite</i>	Aucun			
7.1.4 <i>Connaissance de la clientèle</i>	Dossier dans lequel on trouve la périodicité et le résultat des analyses du service attendu (attentes de la clientèle) par la clientèle incluant au moins l'information exigée dans les points a), b) et c).			X
7.1.5 <i>Mesure de la satisfaction de la clientèle</i>	Dossier dans lequel on trouve la périodicité et le résultat des évaluations de la satisfaction de la clientèle.			X
7.1.6 <i>Traitement des plaintes</i>	1. Procédure.	X	X	
	2. Registre des plaintes et de leur traitement.			X
7.2 <i>Ressources humaines</i>	Aucun			
7.2.1 <i>La planification organisationnelle</i>	1. Organigramme. 2. Document comportant l'énumération des besoins par poste au moins pour les fonctions décrites dans la l'article 7.2.1.	X	X	
	3. Dossiers du personnel.			X
7.2.2 <i>Formation du personnel par rapport à la qualité</i>	Registre de la formation reçue.			X
7.2.2.1 <i>Formation relative à la qualité pour l'ensemble du personnel</i>	Voir article 7.2.2.			
7.2.2.2 <i>Formation relative à la qualité pour le personnel en contact avec la clientèle</i>	Voir article 7.2.2.			
7.2.2.3	Voir article 7.2.2.			

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065

(Prestation des services à la clientèle –
 Tourisme de nature et d'aventure)

NORME NQ 9700-065/2003-03-07 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
<i>Formation relative à la qualité pour les guides</i>				
7.2.3 <i>Encadrement du personnel</i>	Aucun			
7.3 <i>Personnes ayant des contraintes ou des besoins particuliers</i>	Aucun			
7.3.1 <i>Politique d'accueil et de service</i>	Politique d'accueil et de service.	X	X	
7.3.2 <i>Formation</i>	Voir article 7.2.2.			
7.3.3 <i>Diffusion de l'information concernant l'accessibilité</i>	Aucun			
7.4 <i>Respect de l'environnement naturel et humain</i>	Programme, politiques ou directives.	X	X	
7.5 <i>Fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires, franchisés et partenaires</i>	Dossiers contenant les renseignements et les commentaires sur la qualité des services de ses fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires, franchisés et partenaires.			X
8 Sécurité de la clientèle				
8.1 <i>Équipements mis à la disposition de la clientèle</i>	Aucun			
8.1.1 <i>Utilisation d'équipements appropriés</i>	Voir article 8.1.2.			
8.1.2 <i>Entretien et vérification des équipements</i>	Plan d'entretien.	X	X	
8.2 <i>Prévention et gestion des</i>	Aucun			

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065
(Prestation des services à la clientèle –
Tourisme de nature et d'aventure)

NORME NQ 9700-065/2003-03-07 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
<i>risques</i>				
8.2.1 <i>Plan de gestion des risques</i>	1. Plan de gestion des risques. Preuve de la vérification périodique du plan de gestion des risques.	X	X	
	2. Formulaire de reconnaissance et d'acceptation des risques.			X
8.2.2 <i>Plan d'urgence</i>	Plans d'urgence. Preuve de la vérification périodique du plan d'urgence.	X	X	
8.3 <i>Exigences de sécurité reliées aux activités</i>	Voir articles 8.3.1.1 à 8.3.1.2 et 8.3.3 à 8.3.5.			
8.3.1 <i>Exigences relatives à chaque activité offerte</i>	Aucun			
8.3.1.1 <i>Fiche descriptive de l'activité</i>	Fiche descriptive de chaque activité.	X	X	
8.3.1.2 <i>Choix des guides</i>	Voir article 8.3.1.1.			
8.3.2 <i>Documents de références exigés pour chaque discipline offerte</i>	Voir articles 8.3.2.1 à 8.3.2.5.			
8.3.2.1 <i>Pratiques relatives à la sécurité</i>	Document sur les pratiques relatives à la sécurité par un organisme reconnu ou dossier interne.	X	X	
8.3.2.2 <i>Zones de pratique</i>	Document sur les définitions de zones de pratique établies par un organisme reconnu ou dossier interne.	X	X	
8.3.2.3 <i>Niveaux de qualification de guide</i>	Document sur les niveaux de qualification des guides établis par un organisme reconnu ou dossier interne.	X	X	
8.3.2.4 <i>Attributions et responsabilités pouvant être confiées aux</i>	Document sur les attributions et les responsabilités pouvant être confiées aux guides établies par un organisme	X	X	

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-065

(Prestation des services à la clientèle –
 Tourisme de nature et d'aventure)

NORME <i>NQ 9700-065/2003-03-07</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNQ	Fréquence de remise des documents au BNQ		
		Lors de la certification à remettre avec le contrat signé	Lors du renouvellement (remettre les documents si des modifications ont été apportées aux documents au cours de la validité du certificat)	Lors de chaque visite de contrôle
<i>guides</i>	reconnu ou dossier interne.			
<i>8.3.2.5</i> <i>Ratios d'encadrement</i>	Document sur les ratios d'encadrement par un organisme reconnu ou dossier interne.	X	X	
<i>8.3.3</i> <i>Dossier des guides</i>	Aucun.			
<i>8.3.3.1</i> <i>Champs de discipline</i>	Dossier des guides.			X
<i>8.3.3.2</i> <i>Niveaux de qualification</i>	Voir article 8.3.3.1.			
<i>8.3.3.3</i> <i>Connaissance des pratiques de sécurité</i>	Voir article 8.3.3.1.			
<i>8.3.4</i> <i>Formation de base des guides</i>	Voir article 8.3.3.1.			
<i>8.3.5</i> <i>Obligations générales du producteur</i>	Aucun.			
<i>8.3.5.1</i> <i>Approvisionnement en eau et en nourriture</i>	Aucun.			
<i>8.3.5.2</i> <i>Conditions météorologiques</i>	Aucun.			