

NORME <i>NQ 9700-075/2002-02-22</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
<b>5 Exigences générales</b>				
5.1 <i>Politique qualité</i>	Politique qualité contenant les éléments du 2 <sup>e</sup> paragraphe.	X	X	
5.2 <i>Responsabilité envers la qualité</i>	Dossier des résultats des vérifications périodiques incluant la périodicité choisie.			X
5.3 <i>Respect des lois et des règlements</i>	Déclaration écrite de l'organisation incluant la liste des lois et des règlements de son secteur.	X	X	
	Attestations et permis.			X
5.4 <i>Assurance responsabilité civile</i>	Documents qui concernent l'assurance de la responsabilité civile avec les mentions explicites pour les garanties et les protections.	X	X	
<b>6 Exigences particulières</b>				
6.1 <i>Prestation de services à la clientèle</i>	Aucun.			
6.1.1 <i>Accueil</i>	Procédure écrite pour l'accueil aux points de service et à bord du bateau, les communications téléphoniques, le traitement du courrier postal et, si cela est offert, le traitement du courrier électronique et du courrier reçu par télécopieur.	X	X	
6.1.1.1 <i>Procédure d'accueil aux points de service et à bord du bateau</i>	Voir article 6.1.1.			
6.1.1.2 <i>Communications téléphoniques aux points de service</i>	Voir article 6.1.1.			
6.1.2 <i>Professionnalisme dans les relations avec la clientèle</i>	Voir articles 6.2.1 et 6.2.2.			
6.1.3	Aucun.			

NORME NQ 9700-075/2002-02-22 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>Communication de l'information</i>				
6.1.3.1 <i>Documents promotionnels</i>	Documents promotionnels ou copie de pages du site Web qui concernent les exigences de l'article 6.1.3.1.	X	X	
6.1.3.2 <i>Documents contractuels</i>	Documents contractuels contenant au moins les points a) à g) de l'article 6.1.3.2.	X	X	
6.1.4 <i>Connaissance de la clientèle</i>	Dossier dans lequel on trouve la périodicité et le résultat des analyses du service attendu par la clientèle (attentes de la clientèle).			X
6.1.5 <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
6.1.6 <i>Traitement des plaintes</i>	1. Procédure écrite.	X	X	
	2. Registre des plaintes et de leur traitement.			X
6.2 <i>Ressources humaines</i>	Aucun.			
6.2.1 <i>Planification organisationnelle</i>	1. Organigramme.	X	X	
	2. Document comportant l'énumération des besoins par poste, incluant les permis, les certificats et les attestations nécessaires.			
	3. Dossier du personnel.			X
6.2.2 <i>Formation du personnel par rapport à la qualité</i>	Registre de la formation reçue.			X
6.2.3 <i>Encadrement du personnel</i>	Aucun.			
6.3 <i>Équipements mis à la disposition de la clientèle</i>	1. Documents sur la conformité aux normes et aux règlements applicables ainsi qu'à tout programme de classification ou			X

**Liste de références documentaires**  
**Programme de certification**  
**NQ 9700-075**  
(Prestation des services à la clientèle –  
Services de croisières et de transport par traversiers)

NORME NQ 9700-075/2002-02-22 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
	d'accréditation applicable aux équipements mis à la disposition de la clientèle.			
	2. Plan d'entretien	X	X	
6.4 <i>Clientèle ayant des contraintes ou des besoins particuliers</i>	Aucun.			
6.4.1 <i>Politique d'accueil et de service</i>	Politique	X	X	
6.4.2 <i>Formation</i>	Voir article 6.2.2.			
6.4.3 <i>Diffusion de l'information concernant l'accessibilité</i>	Aucun.			
6.5 <i>Sécurité de la clientèle</i>	Voir articles 6.5.1 et 6.5.2.			
6.5.1 <i>Plan de gestion des risques</i>	1. Plan de gestion des risques.	X	X	
	2. Preuve de la révision annuelle du plan de gestion des risques.			X
6.5.2 <i>Plan d'urgence</i>	1. Plan d'urgence. 2. Preuve de la révision périodique du plan d'urgence.	X	X	
	3. Preuve de l'activité de répétitions et d'exercices du plan d'urgence supervisé par le Bureau de la sécurité maritime de Transports Canada.			X
6.5 <i>Respect de l'environnement naturel et humain</i>	Politiques ou directives.	X	X	
6.7 <i>Qualité des services offerts sur le bateau</i>	Voir article 5.2.			

**Liste de références documentaires**  
**Programme de certification**  
**NQ 9700-075**  
(Prestation des services à la clientèle –  
Services de croisières et de transport par traversiers)

NORME <i>NQ 9700-075/2002-02-22</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
6.7.1 <i>Services d'interprétation</i>	1. Plan d'interprétation.	X	X	
	2. Preuve de l'activité de révision du plan d'interprétation.			X
6.7.2 <i>Services d'animation</i>	Aucun.			
6.7.3 <i>Services de restauration</i>	1. Procédures écrites sur la conservation et l'entreposage des aliments.	X	X	
	2. Documents promotionnels sur les services offerts sur le bateau.			
	3. Menus pour les clients en contexte d'hébergement.			X
6.7.4 <i>Hébergement</i>	Documents informatifs destinés aux cabines.		X	
6.7.5 <i>Écotourisme</i>	Aucun.			
6.8 <i>Fournisseurs et sous-traitants</i>	Dossier contenant les renseignements et les commentaires sur la qualité des services de ses fournisseurs et sous-traitants.			X