

**Liste de références documentaires**  
**Programme de certification**  
**NQ 9700-085**  
(Prestation des services à la clientèle –  
Attractions et événements)

| NORME<br>NQ 9700-085/2002-02-22<br>Chapitre ou article                     | Élément de preuve<br>documentaire à fournir au BNQ  | Fréquence de remise des documents au BNQ                              |   |   |
|--|---|---|---|---|
|  |   | Lors de la<br>certification<br>à remettre<br>avec le<br>contrat signé | Lors du renouvellement<br>(remettre les documents si<br>des modifications ont été<br>apportées aux documents au<br>cours de la validité du<br>certificat) | Lors de chaque<br>visite de<br>contrôle |
| <b>4 Exigences générales</b>   |   |   |   |   |
| 4.1<br><i>Politique qualité</i>  | Politique qualité.  | X   | X   |   |
| 4.2<br><i>Responsabilité envers la<br/>qualité</i>                         | Dossier des résultats des<br>vérifications annuelles, incluant la<br>périodicité choisie des exigences de<br>la norme.  |   |   | X                                       |
| 4.3<br><i>Respect des lois et des<br/>règlements</i>                       | Déclaration de l'organisation incluant<br>la liste des lois et des règlements du<br>secteur.  | X   | X   |   |
|  | Attestations et permis.   |   |   | X                                       |
| 4.4<br><i>Assurance responsabilité<br/>civile</i>                          | Documents qui concernent<br>l'assurance responsabilité civile avec<br>les mentions explicites pour les<br>garanties.  | X   | X   |   |
| <b>5 Exigences<br/>particulières</b>                                       |   |   |   |   |
| 5.1<br><i>Prestation des services à la<br/>clientèle</i>                   | Aucun.  |   |   |   |
| 5.1.1<br><i>Accueil</i>  | 1. Procédures relatives à l'accueil<br>sur les lieux et au traitement des<br>communications téléphoniques, par<br>télécopieur ou par courrier (postal ou<br>électronique).<br>2. Documents d'information, s'il y a<br>lieu. | X   | X   |   |
| 5.1.2<br><i>Professionnalisme dans les<br/>relations avec la clientèle</i> | Voir articles 5.2.1 et 5.2.2.   |   |   |   |
| 5.1.3<br><i>Communication de<br/>l'information</i>                         | Aucun.  |   |   |   |
| 5.1.3.1<br><i>Documents promotionnels et<br/>informatifs</i>               | 1. Documents promotionnels ou<br>copie de pages du site Web qui<br>concernent les exigences des<br>points a) à j).<br>2. Documents informatifs et<br>contractuels.  | X   | X   |   |

**Liste de références documentaires**  
**Programme de certification**  
**NQ 9700-085**  
(Prestation des services à la clientèle –  
Attractions et événements)

| NORME<br>NQ 9700-085/2002-02-22<br>Chapitre ou article                     | Élément de preuve<br>documentaire à fournir au BNQ   | Fréquence de remise des documents au BNQ                              |   |   |
|--|--|---|---|---|
|  |  | Lors de la<br>certification<br>à remettre<br>avec le<br>contrat signé | Lors du renouvellement<br>(remettre les documents si<br>des modifications ont été<br>apportées aux documents au<br>cours de la validité du<br>certificat) | Lors de chaque<br>visite de<br>contrôle |
| 5.1.4<br><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. |   |   | X                                       |
| 5.1.5<br><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                                       |
| 5.1.6<br><i>Traitement des plaintes</i>                                    | 1. Procédure.  | X   | X   |   |
|  | 2. Registre des plaintes et de leur traitement.  |   |   | V                                       |
| 5.2<br><i>Ressources humaines</i>  | Aucun.   |   |   |   |
| 5.2.1<br><i>Planification organisationnelle</i>                            | 1. Organigramme.<br>2. Document comportant l'énumération des besoins par poste.  | X   | X   |   |
| 5.2.2<br><i>Formation du personnel par rapport à la qualité</i>            | Registre de la formation reçue.  |   |   | X                                       |
| 5.2.2.1<br><i>Formation pour l'ensemble du personnel de l'organisation</i> | Voir article 5.2.2.  |   |   |   |
| 5.2.2.2<br><i>Formation pour le personnel en contact avec la clientèle</i> | Voir article 5.2.2.  |   |   |   |
| 5.2.2.3<br><i>Plan de formation</i>  | Voir article 5.2.2.  |   |   |   |
| 5.2.3<br><i>Encadrement du personnel</i>                                   | Aucun.   |   |   |   |
| 5.3<br><i>Équipements mis à la disposition de la clientèle</i>             | Aucun.   |   |   |   |
| 5.3.1<br><i>Utilisation d'équipements appropriés</i>                       | Voir article 5.3.2.  |   |   |   |
| 5.3.2<br><i>Entretien des équipements</i>                                  | Plan d'entretien.  | X   | X   |   |
| 5.4<br><i>Clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers</i> | Aucun.   |   |   |   |

**Liste de références documentaires**  
**Programme de certification**  
**NQ 9700-085**  
(Prestation des services à la clientèle –  
Attractions et événements)

| NORME<br><i>NQ 9700-085/2002-02-22</i><br>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 |
| 5.4.1<br><i>Politique d'accueil et de service</i>                          | Politique.   | X   | X  |                                   |
| 5.4.2<br><i>Formation</i>  | Voir article 5.2.2.  |   |  |                                   |
| 5.4.3<br><i>Diffusion de l'information concernant l'accessibilité</i>      | Voir article 5.2.2.  |   |  |                                   |
| 5.5<br><i>Sécurité de la clientèle</i>                                     | Voir articles 5.5.1 et 5.5.2.  |   |  |                                   |
| 5.5.1<br><i>Plan de gestion des risques</i>                                | 1. Plan de gestion des risques incluant les activités non mises explicitement à la disposition de la clientèle.  | X   | X  |                                   |
|  | 2. Preuve de l'activité de réévaluation du plan de gestion des risques.  |   |  | X                                 |
| 5.5.2<br><i>Plan d'urgence</i>   | 1. Plan d'urgence.   | X   | X  |                                   |
|  | 2. Preuve de l'activité de réévaluation du plan d'urgence.   |   |  | X                                 |
|  | 3. Liste des personnes et de leurs responsabilités.  |   |  |                                   |
| 5.6<br><i>Respect de l'environnement naturel et humain</i>                 | Aucun.   |   |  |                                   |
| 5.7<br><i>Fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires et franchisés</i> | Dossier contenant les renseignements et les commentaires sur la qualité des services de ses fournisseurs, sous-traitants concessionnaires et franchisés. |   |  | X                                 |