

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-110
(Prestation des services à la clientèle – Hôtellerie)

NORME NQ 9700-110/2002-09-06 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNO	Fréquence de remise des documents au BNO		
		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>Classification</i>	Attestation de classement.	X	X	
6 Exigences générales				
6.1 <i>Politique qualité</i>	Politique qualité.	X	X	
6.2 <i>Responsabilité envers la qualité</i>	Dossier des vérifications périodiques sur les exigences de la norme.			X
6.3 <i>Respect des lois et des règlements</i>	Déclaration de l'établissement hôtelier incluant la liste des lois et des règlements du secteur.	X	X	
	Attestations et permis.			X
6.4 <i>Assurance responsabilité civile</i>	Documents qui concernent l'assurance responsabilité civile avec les mentions explicites pour les garanties.	X	X	
7 Exigences particulières				
7.1 <i>Prestation des services à la clientèle</i>	Aucun.			
7.1.1 <i>Accueil</i>	Aucun.			
7.1.1.1 <i>Lieux d'accès et d'accueil</i>	Aucun.			
7.1.1.2 <i>Accueil de la clientèle</i>	Procédures.	X	X	
7.1.1.3 <i>Système de réservation</i>	Procédure.	X	X	
7.1.1.4 <i>Facturation</i>	Procédure et documents de facturation.	X	X	
7.1.1.5 <i>Objets oubliés ou perdus</i>	Procédure.	X	X	
7.1.2	Voir articles 7.2.1 et 7.2.2			

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-110
(Prestation des services à la clientèle – Hôtellerie)

NORME NQ 9700-110/2002-09-06 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNO	Fréquence de remise des documents au BNO		
		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>Professionnalisme dans les relations avec la clientèle</i>				
7.1.3 <i>Communication de l'information</i>	Aucun.			
7.1.3.1 <i>Demande d'information par écrit</i>	Voir 7.1.1.2			
7.1.3.2 <i>Communication téléphonique</i>	Voir 7.1.1.2			
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.			X
7.1.5 <i>Mesure de la satisfaction de la clientèle</i>	Dossier dans lequel on trouve la documentation pour la mesure 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>Planification organisationnelle</i>	1. Organigramme.	X	X	
	2. Dossier du personnel.			X
7.2.2 <i>Formation du personnel par rapport à la qualité</i>	Registre de formation reçue.			X
7.2.2.1 <i>Formation pour l'ensemble du personnel</i>	Voir articles 7.2.1 et 7.2.2.			
7.2.2.2 <i>Formation pour le personnel en contact avec la clientèle</i>	Voir articles 7.2.1 et 7.2.2.			

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-110
(Prestation des services à la clientèle – Hôtellerie)

NORME NQ 9700-110/2002-09-06 Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNO	Fréquence de remise des documents au BNO		
		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
7.2.3 <i>Encadrement du personnel</i>	Évaluations du personnel.			X
7.3 <i>Fourniture et équipements mis à la disposition de la clientèle</i>	1. Plan d'entretien. 2. Procédure d'entretien concernant les chambres, les lieux où sont donnés des services et les parties communes.	X	X	
7.4 <i>Clientèle ayant des contraintes ou des besoins particuliers</i>	Aucun.			
7.4.1 <i>Politique d'accueil et de service</i>	Politique d'accueil et de service.	X	X	
7.4.2 <i>Diffusion de l'information concernant l'accessibilité</i>	Aucun			
7.5 <i>Sécurité de la clientèle</i>	Voir articles 7.5.1 et 7.5.2.			
7.5.1 <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 la révision annuelle du plan de gestion des risques.			X
7.5.2 <i>Plan d'urgence</i>	1. Plan d'urgence.	X	X	
	2. Preuve de la révision annuelle du plan d'urgence.			X
7.6 <i>Respect de l'environnement naturel et humain</i>	Aucun.			
7.7 <i>Fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires et franchisés.</i>	Dossiers contenant les renseignements et les commentaires sur la qualité des services de ses fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires et franchisés.			X

Liste de références documentaires
Programme de certification
NQ 9700-110
(Prestation des services à la clientèle – Hôtellerie)

NORME <i>NQ 9700-110/2002-09-06</i> Chapitre ou article	Élément de preuve documentaire à fournir au BNO	Fréquence de remise des documents au BNO		
		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>8</i> <i>Service de restauration</i>	Dernier rapport d'évaluation de la charge de risques du MAPAQ.			X
<i>8.1</i> <i>Service au restaurant</i>	Aucun.			
<i>8.1.1</i> <i>Accueil et réservations</i>	Procédures et politiques concernant les frais de service et le dépôt.	X	X	
<i>8.1.2</i> <i>Menus</i>	Aucun.			
<i>8.2</i> <i>Service aux chambres</i>	1. Procédure.	X	X	
	2. Menu.			X
<i>8.3</i> <i>Services de banquets et de réunions</i>	1. Procédure. 2. Contrats des banquets et des réunions.	X	X	
	3. Dossiers de vérification de la satisfaction.			X
<i>8.4</i> <i>Services de traiteur</i>	1. Procédure. 2. Contrat de traiteur.	X	X	
	3. Dossiers de vérification de la satisfaction.			X
<i>9</i> <i>Services connexes</i>	1. Procédure. 2. Renseignements sur les services connexes.	X		