

NORME NQ 9700-130/2004-07-22 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
<b>5 Exigences générales</b>				
5.1 <i>Politique qualité</i>	Politique qualité écrite comptant les éléments du 2e paragraphe.	X	X	
5.2 <i>Responsabilité envers la qualité</i>	Dossier des résultats des vérifications périodiques des exigences de la norme.			X
5.3 <i>Respect des lois et des règlements</i>	Permis et documents.			X
5.4 <i>Assurance responsabilité civile</i>	Documents qui concernent l'assurance responsabilité civile avec les mentions explicites pour les garanties.	X	X	
<b>6 Exigences particulières</b>				
6.1 <i>Prestation des services à la clientèle</i>	Aucun.			
6.1.1 <i>Accueil</i>	Voir articles 6.1.1.1 et 6.1.1.2.			
6.1.1.1 <i>Accueil avant le séjour</i>	Procédure écrite.	X	X	
6.1.1.2 <i>Accueil pendant le séjour</i>	Procédure écrite.	X	X	
6.1.2 <i>Professionalisme dans les relations avec la clientèle</i>	Voir articles 6.2.1.1 et 6.2.2.2.			
6.1.3 <i>Communication de l'information</i>	Voir articles 6.1.3.1, 6.1.3.2, 6.1.3.3 et 6.1.3.4.			
6.1.3.1 <i>Documents promotionnels</i>	Documents promotionnels ou copie de pages du site Web qui concernent les exigences a), b), c) et d).	X	X	
6.1.3.2 <i>Documents contractuels</i>	Documents contractuels contenant au moins les éléments exigés dans la	X	X	

NORME NQ 9700-130/2004-07-22 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
	norme.			
6.1.3.3 <i>Information générale</i>	Information générale contenant au moins les éléments exigés dans la norme.	X	X	
6.1.3.4 <i>Langue</i>	Voir articles 6.1.3.1, 6.1.3.2 et 6.1.3.3.	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 (attentes de la clientèle) par 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.	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>	Aucun.			
6.2.1.1 <i>Contenu</i>	1. Organigramme. 2. Document comportant l'énumération des besoins par poste, incluant les permis, les certificats et les attestations nécessaires.	X	X	
6.2.1.2 <i>Personnel</i>	Dossier du personnel.			X
6.2.2 <i>Formation du personnel</i>	Registre de la formation reçue.			X
6.2.2.1 <i>Formation relative à la qualité pour l'ensemble du personnel</i>	Voir article 6.2.2.			
6.2.2.2 <i>Formation relative à la qualité</i>	Voir article 6.2.2.			

NORME NQ 9700-130/2004-07-22 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>pour le personnel en contact avec la clientèle</i>				
6.2.2.3 <i>Formation en réanimation cardiorespiratoire (RCR)</i>	Attestation de formation en RCR pour les personnes qui répondent aux critères a) et b).	X	X	
6.2.2.4 <i>Formation en secourisme</i>	Attestation de formation en secourisme pour les personnes ciblées.	X	X	
6.2.2.5 <i>Formation spécialisée</i>	Aucun.			
6.2.3 <i>Encadrement du personnel</i>	Aucun.			
6.3 <i>Équipements mis à la disposition de la clientèle</i>	Plan d'entretien.	X	X	
6.4 <i>Personnes 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>	Plan de gestion des risques écrit.	X	X	
	1. Preuve de la révision annuelle du plan de gestion des risques. 2. Rapports d'accident.			X
6.5.2 <i>Plan d'urgence</i>	1. Plan d'urgence.	X	X	

NORME NQ 9700-130/2004-07-22 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
	2. Preuve de la révision annuelle du plan d'urgence.			X
6.6 <i>Respect de l'environnement naturel et humain</i>	Aucun.			
6.7 <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
6.8 <i>Conservation des prises</i>	Directives.	X	X	
6.9 <i>Hébergement</i>	Aucun.			
6.9.1 <i>Classification</i>	Attestation de classification.	X	X	
6.9.2 <i>Équipements de sécurité</i>	Aucun.			
6.9.3 <i>Eau potable</i>	Aucun.			
6.9.4 <i>Appareils de chauffage et de cuisson</i>	Instructions de fonctionnement écrites.			X
6.9.5 <i>Équipement de communication</i>	Aucun.			
6.9.6 <i>Entretien</i>	Registre d'entretien			X