

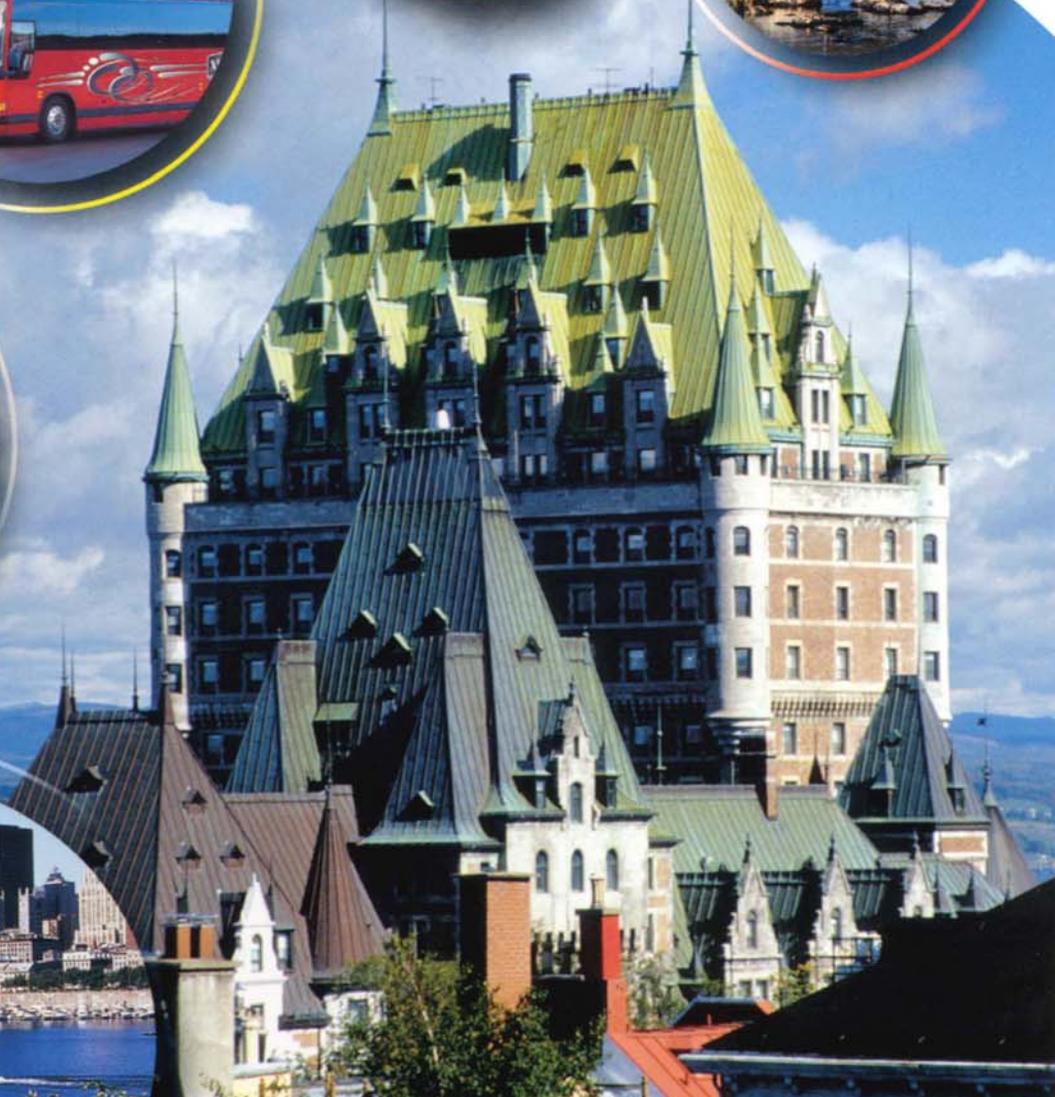
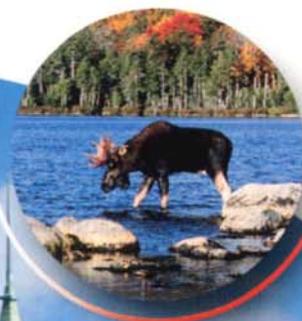
Norme



TOURISME

NQ 9700-065/2003

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



TOURISME

NQ 9700-065/2003

Prestation des services à la clientèle – Tourisme de nature et d’aventure

Descripteurs : aventure, consommation, écologie, écotourisme, loisirs, plein air, qualité, sécurité, services, tourisme.

ICS : 03.080.30; 03.200

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS ET D'ACHAT

Toute demande de renseignements ou d'achat concernant le présent document peut être adressée au Bureau de normalisation du Québec (BNQ), à l'adresse suivante : 333, rue Franquet, Sainte-Foy (Québec) G1P 4C7
[téléphone : (418) 652-2238, poste 2437 ou 1 800 386-5114; télécopieur : (418) 652-2292; courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca; site Web : www.bnq.qc.ca].

RÉVISION DES DOCUMENTS DU BNQ

La collaboration des utilisateurs et des utilisatrices des documents du BNQ est essentielle à la mise à jour de ceux-ci. Aussi, toute suggestion visant à améliorer leur contenu sera reçue avec intérêt par le BNQ. Nous vous prions de nous faire parvenir vos suggestions ou vos commentaires en utilisant le formulaire que vous trouverez à la fin du présent document.

PREMIÈRE ÉDITION — 2003-03-07

Le présent exemplaire du document, qu'il soit en format électronique ou qu'il soit imprimé, n'est destiné qu'à une utilisation personnelle. Toute distribution à des tiers, à des partenaires ou à des clients, ainsi que toute sauvegarde, diffusion ou utilisation dans un réseau informatique, est interdite, à moins qu'une entente particulière n'ait été conclue entre un acheteur enregistré et le BNQ.

Seul un acheteur dûment enregistré auprès du service à la clientèle du BNQ reçoit les mises à jour du document. Les notifications et le catalogue peuvent être consultés en tout temps dans le site Web du BNQ [www.bnq.qc.ca] pour vérifier l'existence d'une édition plus récente d'un document ou la publication de modificatifs ou d'erratas.

S'il désire continuer de recevoir les mises à jour, un acheteur enregistré doit informer, dans les meilleurs délais, le service à la clientèle du BNQ de tout changement d'adresse.

© BNQ, 2003

Tous droits réservés. Sauf prescription différente, aucune partie du présent document ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et le microfilmage, sans l'accord écrit du Bureau de normalisation du Québec.

Crédit photographique — Jongleurs : Tourisme Québec, P. Lambert et C. Parent. Croisière : Tourisme Québec, L. Turgeon.

ISBN 2-551-21753-9 (version imprimée) Dépôt légal — Bibliothèque nationale du Québec, 2003

Document accessible gratuitement en format PDF dans le site Web du Bureau de normalisation du Québec

AVIS

Il est important de noter que des lois et des règlements régissent les secteurs d'activité du tourisme de nature et d'aventure. Il convient donc que l'organisation se renseigne auprès des autorités compétentes pour connaître l'ensemble des lois et des règlements qui s'appliquent à ces secteurs d'activité.

Le fait de se conformer aux exigences de la présente norme ne suppose pas qu'une organisation respecte toutes les lois et tous les règlements applicables, ni ne la soustrait à l'obligation de le faire. L'annexe D donne une liste non exhaustive de ces lois et règlements.

INTERPRÉTATION

Dans le présent document, l'utilisation des expressions et des formes verbales présentées ci-dessous et des notes doit être interprétée par le lecteur ou la lectrice de la façon suivante.

Les formes verbales conjuguées **doit** et **doivent** sont utilisées pour exprimer une exigence qui doit être respectée pour se conformer au présent document.

Lorsque l'énoncé d'une exigence commence par « l'organisation doit... », elle s'applique aux producteurs autant qu'aux locateurs. Pour indiquer qu'une exigence ne s'adresse qu'aux producteurs ou qu'aux locateurs, l'énoncé commence par « le producteur doit... » ou par « le locateur doit... ».

Les expressions équivalentes **il convient** et **il est recommandé** sont utilisées pour exprimer une suggestion ou un conseil utiles mais non obligatoires ou la possibilité jugée la plus appropriée pour se conformer au présent document.

Les **notes insérées dans le texte ou dans les bas de page** sont introduites pour fournir une information utile à la compréhension d'une exigence ou de son intention, une clarification ou une précision.

Une **annexe informative** fournit des renseignements supplémentaires destinés à faciliter la compréhension ou l'utilisation de certains éléments du présent document ou à en clarifier l'application, mais ne contient aucune exigence à respecter.

AVANT-PROPOS

Le présent document a été élaboré par un comité de normalisation formé des membres suivants :

BÉDARD, Jean	La Société Duvetnor ltée
BROUILLARD, Jocelyn	Adrénaline école d'aventure
COUTURE, Maurice	Éco Tour Conseils Etc.
DESCHÊNES, Sylvain	Horizon Nature Aventures
GAUDREAU, Pierre	Aventure Écotourisme Québec
HELLER, André	Descente Malbaie enr.
LAPLANTE, Pierre	Association touristique régionale (ATR) du Bas-Saint-Laurent
ROUSSEAU, René	Tourisme Baie-James
SÉGUIN, Louise	Tourisme Québec
TURNER, Sylvie	Secrétariat au loisir et au sport
LANGLAIS, Daniel (coordonnateur)	Bureau de normalisation du Québec (BNQ)

La collaboration des personnes suivantes est également à souligner :

FAFARD, Michel	Secrétariat au loisir et au sport
PHILION, Hélène	Philion stratégie corporative
SIROIS, Stéphane	Tourisme Baie-James

SOMMAIRE

		Page
	INTRODUCTION	1
1	OBJET	1
2	DOMAINE D'APPLICATION	2
	TABLEAU 1 — ACTIVITÉS DE TOURISME DE NATURE ET D'AVEN- TURE	3
3	RÉFÉRENCE NORMATIVE	4
4	DÉFINITIONS	4
	4.1 TOURISME DE NATURE ET D'AVENTURE ET ACTIVITÉS APPARENTÉES	4
	4.2 TYPES D'ORGANISATION	5
	4.3 TYPES DE SORTIE	5
	4.4 SERVICES	6
	4.5 DIVERS	6
5	CATÉGORIES	6
6	EXIGENCES GÉNÉRALES	6
	6.1 POLITIQUE QUALITÉ	7
	6.1.1 Contenu de la politique qualité	7
	6.1.2 Affichage de la politique qualité	7
	6.2 RESPONSABILITÉ ENVERS LA QUALITÉ	7
	6.3 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS	8
	6.4 ASSURANCES RESPONSABILITÉ CIVILE	8

7	EXIGENCES PARTICULIÈRES	9
7.1	PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE	9
7.1.1	Accueil	9
7.1.2	Professionnalisme dans les relations avec la clientèle	12
7.1.3	Communication de l'information	13
	TABLEAU 2 — INFORMATION CONTRACTUELLE	15
	TABLEAU 3 — INFORMATION TECHNIQUE	16
7.1.4	Connaissance de la clientèle	16
7.1.5	Mesure de la satisfaction de la clientèle	17
7.1.6	Traitement des plaintes	17
7.2	RESSOURCES HUMAINES	18
7.2.1	La planification organisationnelle	18
7.2.2	Formation du personnel par rapport à la qualité	20
7.2.3	Encadrement du personnel	22
7.3	PERSONNES AYANT DES CONTRAINTES OU DES BESOINS PARTICULIERS	22
7.3.1	Politique d'accueil et de service	22
7.3.2	Formation	22
7.3.3	Diffusion de l'information concernant l'accessibilité	23
7.4	RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT NATUREL ET HUMAIN	23
7.5	FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS, CONCESSIONNAIRES, FRANCHISÉS ET PARTENAIRES	24
8	SÉCURITÉ DE LA CLIENTÈLE	24
8.1	ÉQUIPEMENTS MIS À LA DISPOSITION DE LA CLIENTÈLE	24
8.1.1	Utilisation d'équipements appropriés	24
8.1.2	Entretien et vérification des équipements	25
8.2	PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES	25
8.2.1	Plan de gestion des risques	26
8.2.2	Plan d'urgence	27

8.3	EXIGENCES DE SÉCURITÉ RELIÉES AUX ACTIVITÉS	28
8.3.1	Exigences relatives à chaque activité offerte	29
8.3.2	Documents de références exigés pour chaque discipline offerte	30
8.3.3	Dossier des guides	32
8.3.4	Formation de base des guides	32
8.3.5	Obligations générales du producteur	33
ANNEXE A —	<i>CODE DE BONNE CONDUITE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE</i>	34
ANNEXE B —	CYCLE DE LA QUALITÉ	35
ANNEXE C —	PICTOGRAMMES CONCERNANT LE NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ	36
ANNEXE D —	LISTE DE LOIS ET DE RÈGLEMENTS APPLICABLES À L'INDUSTRIE DU TOURISME DE NATURE ET D'AVENTURE	37
ANNEXE E —	NORMES RELATIVES À L'ÉQUIPEMENT UTILISÉ EN TOURISME D'AVENTURE	39
ANNEXE F —	ÉTHIQUE ENVIRONNEMENTALE	42
ANNEXE G —	ZONES DE PRATIQUE — EXEMPLES DE CRITÈRES DE DÉFINITIONS GÉNÉRIQUES	46
ANNEXE H —	EXEMPLES D'EXIGENCES DE SÉCURITÉ PROPRES À LA DISCIPLINE « CANOT »	47
ANNEXE I —	RÉFÉRENCES INFORMATIVES	50
ANNEXE J —	BIBLIOGRAPHIE	51

TOURISME — PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE — TOURISME DE NATURE ET D'AVEVENTURE

INTRODUCTION

La présente norme tire son origine du *Programme qualité* de Tourisme Québec. Cette norme d'application volontaire traduit pour les secteurs du tourisme de nature et d'aventure les principes généraux de la norme NQ 9700-010 (voir annexe I) sous la forme d'exigences normatives, afin de favoriser des services de qualité.

La présente norme fait partie d'une série de normes sectorielles élaborées par des comités de normalisation sectoriels, elles aussi fondées sur la norme NQ 9700-010.

La présente norme tient compte également de principes et de préoccupations exprimés dans des documents élaborés par le milieu, notamment dans le *Guide de gestion des risques* (voir annexe I), et dans le *Rapport pour un programme de qualité en écotourisme* (voir annexe I).

1 OBJET

La présente norme spécifie les exigences concernant la qualité de la prestation des services à la clientèle offerts par les producteurs d'activités de tourisme de nature ou d'aventure et par les loca-teurs.

NOTES —

1 Il peut s'agir notamment de producteurs qui offrent des activités de tourisme de nature ou de tourisme d'aventure, des activités d'écotourisme ou des activités ayant des points en commun avec ces dernières.

2 La présente norme n'a pas pour objet de spécifier les exigences qui permettent de distinguer l'authenticité des activités de nature, d'aventure, d'écotourisme ou d'autres types d'activités apparentées.

Lorsque la présente norme de service touche des éléments de gestion d'entreprise, comme la gestion des ressources humaines, elle n'en traite que les aspects reliés à la qualité de la prestation des services à la clientèle.

2 DOMAINE D'APPLICATION

La présente norme s'applique aux organisations de toute taille agissant comme producteurs d'activités de tourisme de nature ou d'aventure ou comme locateurs d'équipements ou d'infrastructures destinés à la pratique de telles activités.

NOTES —

- 1 Les termes **producteur** et **locateur** sont définis dans le chapitre 4 de la présente norme.
- 2 Les locateurs d'équipements ou d'infrastructures sont couverts dans le cadre de la présente norme, afin de permettre à la clientèle de reconnaître les locateurs qui offrent un service de qualité et des services complémentaires à la location, comme des services d'évaluation de la clientèle, de l'information de base sur l'utilisation de l'équipement loué, des conseils de sécurité et d'évaluation du niveau de difficulté des lieux que le locataire prévoit parcourir.

La présente norme est destinée aux fins de l'évaluation de la conformité.

Les activités de tourisme de nature et d'aventure peuvent être associées aux disciplines énumérées dans le tableau ci-après.



TABLEAU 1

ACTIVITÉS DE TOURISME DE NATURE ET D'AVENTURE

NOTES —	
1 Les disciplines les plus courantes sont classées ci-dessous selon les cinq catégories d'activités de plein air préconisées par la Commission canadienne du tourisme.	
2 Cette liste n'est pas exhaustive.	
3 La majorité des disciplines peuvent être associées à de l'écotourisme dans la mesure où elles respectent les valeurs de cette forme de tourisme.	
<u>ACTIVITÉS NAUTIQUES</u>	<u>ACTIVITÉS TERRESTRES</u>
Canot Canot-camping Canot et kayak d'eau vive Canyonisme Cerf-volant de puissance (<i>kite surf</i>) Kayak de mer Motomarine Plongée sous-marine Rafting Voile	Alpinisme Cerf-volant de puissance (<i>buggy</i>) Cyclotourisme Équitation Escalade Randonnée pédestre Spéléologie Véhicule tout-terrain (VTT), quad, 4 × 4 Vélo de montagne
<u>ACTIVITÉS HIVERNALES OU NORDIQUES</u>	<u>ACTIVITÉS AÉRIENNES</u>
Camping d'hiver Cerf-volant de puissance (<i>kite ski</i>) Escalade de glace Motoneige Ski de fond sur piste tracée Ski hors piste et raquette Traîneau à chiens	Cerf-volant de puissance (<i>kite jump</i>) Deltaplane Montgolfière Parachutisme Parapente
<u>ACTIVITÉS D'OBSERVATION DE LA NATURE</u>	
Observation de formations géomorphologiques (par exemple, les grottes) Observation de la faune Observation de la flore Observation de phénomènes naturels (par exemple, les aurores boréales, les icebergs)	



3 RÉFÉRENCE NORMATIVE

Aux fins du présent document, aucun ouvrage de référence normative n'est cité.

4 DÉFINITIONS

Aux fins du présent document, les termes suivants sont ainsi définis :*

4.1 **TOURISME DE NATURE ET D'AVEVENTURE ET ACTIVITÉS APPARENTÉES**

écotourisme, n. m. Forme de tourisme qui vise à faire découvrir un milieu naturel tout en préservant son intégrité, qui comprend une activité d'interprétation des composantes naturelles ou culturelles du milieu, qui favorise une attitude de respect envers l'environnement, qui fait appel à des notions de développement durable et qui entraîne des bénéfices socioéconomiques pour les communautés locales et régionales. Anglais : *ecotourism*.

NOTES —

1 Il n'existe pas en Amérique du Nord de définition unanimement acceptée de l'« écotourisme ». La définition ci-dessus s'inspire de celle qui a été élaborée par le groupe de travail *Pour un programme de qualité en écotourisme* de l'association Le Québec maritime. Elle a été retenue pour dégager une compréhension commune de l'écotourisme qui reflète la réalité québécoise.

2 Dans les nombreuses définitions de l'« écotourisme », les volets suivants sont toujours présents : la présence d'un milieu naturel, un volet éducatif à propos des éléments naturels ou culturels, des préoccupations de protection et de conservation du milieu naturel, des préoccupations à propos des retombées locales et des notions de développement durable.

3 La présente définition provient d'un projet de norme sur les produits d'écotourisme qui était en cours d'élaboration par le BNQ au moment de la publication de la présente norme et elle pourrait éventuellement subir des modifications.

tourisme d'aventure, n. m. Activité de plein air ou combinaison d'activités se déroulant dans un milieu naturel particulier, qui fait intervenir des moyens de transports non conventionnels, qu'ils soient motorisés ou non motorisés, et qui suppose nécessairement un niveau de risque, pouvant varier selon l'environnement ou selon la nature des activités et des moyens de transport utilisés. Anglais : *adventure tourism*. {Référence : *Guide en gestion des risques*, article 2.1 [formulation modifiée] (voir annexe I).}

NOTE — Des facteurs, comme le nombre important d'activités de plein air concernées, la durée des sorties, l'éloignement et l'isolement variables des environnements naturels utilisés, le niveau de confort, le degré de risque, le niveau d'effort demandé aux clientèles, contribuent à diverses interprétations du terme **aventure**.

* D'autres termes qui se rapportent au présent sujet sont définis dans la norme NQ 9700-010.



tourisme de nature, n. m. Activité touristique dont la pratique exige un cadre naturel. Anglais : *nature tourism*.

NOTE — Au sens de l'Organisation mondiale du tourisme (OMT), le tourisme de nature est principalement axé sur l'appréciation et l'observation de la nature.

tourisme durable, n. m. Forme de tourisme qui répond aujourd'hui aux besoins des touristes et des régions qui les accueillent, tout en protégeant et en améliorant les ressources pour l'avenir. Anglais : *sustainable tourism*.

NOTES —

1 Le tourisme durable mène à une gestion de toutes les ressources, de manière à combler les besoins économiques, sociaux et esthétiques tout en préservant l'intégrité culturelle, les processus écologiques essentiels, la diversité biologique et le milieu vital.

2 Cette définition s'inspire des orientations proposées par le Conseil mondial des voyages et du tourisme (WTTC), l'Organisation mondiale du tourisme (OMT) et du Conseil de la Terre (1999).

4.2 TYPES D'ORGANISATION

locateur, n. m. Organisation qui offre des services de location d'équipements ou d'infrastructures destinés à la pratique d'activités de plein air. Anglais : *lessor*.

NOTE — Cette activité commerciale se fait sans le recours à un guide pour accompagner ou encadrer les clients. Le terme **équipement** comprend notamment les véhicules motorisés. Par **location d'infrastructures**, on entend l'accès contre rémunération à des territoires, des pistes cyclables, des pistes de ski de fond, etc.

producteur, n. m. Organisation qui offre des services de tourisme en milieu naturel contre rémunération : *operator*.

NOTE — Par **producteur**, on entend une organisation qui offre uniquement des services d'encadrement d'activités en milieu naturel ou qui offre à la fois des services d'encadrement et de location; ceci exclut les organisations qui n'offrent que des services de location. À cet effet, voir la définition du terme **locateur**.

4.3 TYPES DE SORTIE

sortie à la journée, n. f. Activité de tourisme de nature ou d'aventure d'une durée d'une journée ou de quelques heures, qui ne comprend pas de coucher. Anglais : *day trip*. {Référence : *Le grand dictionnaire terminologique* [formulation modifiée] (voir annexe I).}

sortie de longue durée, n. f. Activité de tourisme de nature ou d'aventure d'une durée de 4 journées ou plus, qui comprend des couchers, en nature ou ailleurs. Anglais : *expedition*.

sortie de moyenne durée, n. f. Activité de tourisme de nature ou d'aventure d'une durée de deux ou trois journées, qui comprend un ou deux couchers, en nature ou ailleurs. Anglais : *excursion*; *trip*.



4.4 SERVICES (voir annexe B)

service attendu, n. m. Niveau de service souhaité par la clientèle. (Référence : NQ 9700-010, chapitre 4 [voir annexe I].)

service fourni, n. m. (syn. : **service réalisé**, n. m.). Niveau de service offert par l'organisation touristique dans des conditions d'exploitation réelles. (Référence : NQ 9700-010, chapitre 4 [voir annexe I].)

service perçu, n. m. Niveau de service ressenti, de façon plus ou moins objective, par la clientèle. (Référence : NQ 9700-010, chapitre 4 [voir annexe I].)

service voulu, n. m. Niveau de service que souhaite atteindre l'organisation touristique. (Référence : NQ 9700-010, chapitre 4 [voir annexe I].)

4.5 DIVERS

capacité physique restreinte, n. f. Difficulté ou incapacité d'une personne à se mouvoir, de façon temporaire ou permanente, en raison de sa taille, de son état physique ou d'une déficience par suite d'une maladie ou d'un accident. (Référence : NQ 9700-010, chapitre 4 [voir annexe I].)

NOTE — L'obligation de se déplacer en fauteuil roulant ou à l'aide de béquilles, d'une canne ou de tout type d'orthèse ou de prothèse, de même qu'une déficience visuelle ou auditive, la difficulté à fournir un grand effort physique, par exemple chez les personnes obèses, et les problèmes d'arthrite et cardiaques sont considérés comme des contraintes de l'ordre d'une capacité physique restreinte.

guide, n. Personne possédant une formation reconnue en premiers soins et en réanimation cardio-respiratoire (RCR) ainsi que les qualifications techniques nécessaires pour diriger, encadrer et guider une activité de tourisme de nature ou d'aventure.

5 CATÉGORIES

Les organisations faisant l'objet de la présente norme se divisent en deux catégories :

- catégorie **locateur** : organisation qui répond à la définition de locateur et qui satisfait aux exigences applicables de la présente norme;
- catégorie **producteur** : organisation qui répond à la définition de producteur et qui satisfait à toutes les exigences de la présente norme.

6 EXIGENCES GÉNÉRALES

Le présent chapitre précise les exigences générales relatives à la gestion de la qualité de la prestation des services à la clientèle.



6.1 POLITIQUE QUALITÉ

L'organisation doit posséder, diffuser à son personnel et afficher à la vue de sa clientèle sa politique qualité.

Il convient que cette politique qualité énonce la mission de l'organisation, ses valeurs et son engagement en matière de qualité et reflète une adhésion au *Code de bonne conduite de l'industrie touristique* (voir annexe A) et un sentiment d'appartenance à cette industrie.

Il convient que l'organisation fasse participer son personnel à l'application de cette politique qualité.

6.1.1 Contenu de la politique qualité

La politique qualité doit contenir au moins l'énoncé suivant qui, s'il est complété par d'autres énoncés, doit obligatoirement apparaître en premier :

Au Québec, l'industrie touristique s'engage à offrir une expérience de qualité et à favoriser la satisfaction de la clientèle. À cette fin, les organisations qui offrent des services de tourisme en milieu naturel veulent offrir le meilleur service possible.

Il convient de compléter cet énoncé au moyen d'autres énoncés mettant en évidence l'engagement qualité de l'organisation.

La politique qualité doit être fondée en tout ou en partie sur les éléments suivants :

- a) les exigences de la présente norme;
- b) les politiques, les lois et les règlements applicables au secteur;
- c) la sécurité;
- d) le respect et la protection de l'environnement et de la communauté visitée;
- e) la qualité de la nourriture offerte pendant les activités, lorsque cela s'applique.

6.1.2 Affichage de la politique qualité

La politique qualité doit être affichée à la vue de la clientèle dans tous les lieux d'accueil de l'organisation ou doit être transmise par écrit au client.

6.2 RESPONSABILITÉ ENVERS LA QUALITÉ

L'organisation est responsable de la qualité de la prestation des services offerts à sa clientèle et elle doit nommer à même la direction une personne responsable de la qualité.



La personne responsable de la qualité doit s'assurer que l'organisation respecte en tout temps les exigences de la présente norme.

Il convient que la personne responsable de la qualité vérifie mensuellement que les exigences de la norme sont respectées par l'organisation et que le résultat des vérifications soit consigné par écrit dans un dossier de prestation du service à la clientèle.

La personne responsable de la qualité peut se faire assister par des membres du personnel de l'organisation pour accomplir une partie de ses tâches.

NOTE — À titre d'exemple, des tâches liées à la formation du personnel, à la mesure de la satisfaction de la clientèle, à l'entretien des équipements et des lieux peuvent être déléguées aux membres du personnel désignés pour accomplir ces tâches.

6.3 RESPECT DES LOIS ET DES RÈGLEMENTS

L'organisation doit pouvoir démontrer son respect des lois et des règlements applicables à ses activités en fournissant une déclaration écrite à cet effet.

Elle doit dresser une liste des lois et des règlements principaux applicables à ses activités dans lesquels notamment une attestation ou un permis est exigé. De plus, elle doit posséder les attestations et les permis exigés par ces lois et règlements.

NOTE — À titre d'information, l'annexe D énumère plusieurs lois et règlements applicables au secteur du tourisme d'aventure en vigueur à la date de publication de la présente norme.

6.4 ASSURANCES RESPONSABILITÉ CIVILE

L'organisation doit souscrire à des polices d'assurance d'une valeur minimale de 2 millions de dollars (2 M\$) pour couvrir sa responsabilité civile et comportant les garanties adéquates selon la nature de ses activités.

Ces polices d'assurance doivent comporter au moins les garanties suivantes :

- a) responsabilité civile incluant notamment les garanties pour les dommages matériels, les dommages corporels, la privation de jouissance, les préjudices personnels;
- b) responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, lorsque l'organisation est admissible à une telle protection;
- c) responsabilité contractuelle;
- d) responsabilité de commercialisation.

NOTE — En général, la formule d'assurance dite « étendue » du Bureau d'assurance du Canada comprend les garanties décrites ci-dessus.

7 EXIGENCES PARTICULIÈRES

Le présent chapitre précise les exigences particulières relatives à la gestion de la qualité de la prestation des services.

7.1 PRESTATION DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

7.1.1 Accueil

7.1.1.1 Généralités — L'organisation a la responsabilité d'accueillir adéquatement sa clientèle et, pour ce faire, elle doit mettre en place des moyens d'accueil comprenant les points suivants :

- a) un personnel d'accueil se comportant de façon professionnelle (voir article 7.1.2);
- b) des procédures écrites tant pour l'accueil sur les lieux que pour le traitement des communications téléphoniques, par télécopieur ou par courrier postal ou électronique;
- c) des lieux d'approche et d'accueil entretenus et sécuritaires;
- d) des éléments de signalisation et d'information visibles et clairs destinés à diriger la clientèle vers les lieux d'approche ou à l'informer à propos de ces lieux d'approche.

7.1.1.2 Lieux d'accueil — Sur les lieux d'accueil, l'organisation doit assurer un accès aux installations suivantes :

- a) une aire de stationnement;
- b) un abri protégeant des intempéries;
- c) une installation sanitaire;
- d) un téléphone.

7.1.1.3 Poste d'accueil fixe — Lorsque l'organisation dispose d'un poste d'accueil fixe, on doit retrouver sur les lieux du poste d'accueil fixe les éléments suivants :

- a) des éléments de signalisation et d'information visibles et clairs destinés à diriger ou à informer la clientèle;
- b) une affiche donnant des renseignements sur les périodes et les heures d'ouverture, ainsi que le nom de l'organisation et le numéro de téléphone pour rejoindre une personne représentant l'organisation.

NOTE — Certaines organisations accueillent leurs clientèles dans des lieux publics (aéroport, gare, etc.) et, de là, les conduisent directement au point de départ de l'activité qui peut se situer en pleine nature.

D'autres organisations donnent rendez-vous à leur clientèle dans ces mêmes lieux de départ de l'activité situés en pleine nature, lieux qui font alors office de poste d'accueil mais qui ne comportent pas néces-



sairement d'installations physiques. Ces lieux peuvent être nombreux pour un même producteur et leur situation peut changer en fonction de la saison, de la température, etc.

Pour tenir compte de cette réalité, les exigences du présent article s'appliquent uniquement aux postes d'accueil ayant un caractère permanent; elles ne s'appliquent pas aux lieux de départ d'une activité qui font office de poste d'accueil.

Il faut noter que les exigences relatives au siège social ne sont pas affectées par ces considérations.

7.1.1.4 Autorisations d'accès — L'organisation doit détenir les autorisations écrites d'accès aux lieux d'approche, aux lieux d'accueil et aux sites sur lesquels se déroulent ses activités, lorsque ces lieux sont privés.

Lorsque ces lieux sont situés sur un territoire public, l'organisation doit informer par écrit les autorités responsables de ce territoire de l'utilisation qu'elle prévoit en faire.

7.1.1.5 Siège social — L'organisation doit disposer d'un siège social accessible à la clientèle.

7.1.1.6 Accueil téléphonique — En l'absence d'une personne pour répondre au téléphone, un répondeur téléphonique doit être utilisé pour fournir au moins l'information suivante, dans une langue que la clientèle qu'il sollicite ou qu'il accepte de recevoir est en mesure de comprendre :

- a) identifier l'organisation avec un mot de bienvenue;
- b) informer des heures d'ouverture;
- c) donner une information pertinente d'actualité;
- d) inviter le client à laisser un message;
- e) indiquer le moment du retour.

7.1.1.7 Demandes d'information — Une réponse doit être retournée aux demandes d'information acheminées par courrier postal ou électronique ou par télécopieur dans un délai maximal de 2 jours. La réponse peut être retournée par courrier postal ou électronique, par télécopieur ou par téléphone.

En l'absence de la ou des personnes habituellement responsables de cette tâche, un accusé de réception doit être retourné indiquant au moins la date de retour de cette personne ou le moment où des actions seront entreprises pour répondre aux demandes.

NOTE — En l'absence de la ou des personnes habituellement responsables de cette tâche, la tâche de fournir une réponse aux demandes écrites peut être confiée à toute autre personne.

7.1.1.8 Avant le départ de l'activité

7.1.1.8.1 Producteur — Avant le départ d'une activité, le producteur doit réunir les personnes participantes et leur donner de l'information et des instructions qui doivent comprendre au moins les points suivants :

- a) l'objectif du briefing (breffage);



- b) les règles à suivre tant en matière de sécurité qu'en matière d'éthique environnementale et de respect du milieu hôte, les mises en garde et les comportements préventifs à adopter;
- c) l'horaire et les conditions dans lesquelles se dérouleront les activités (étapes, niveau de difficulté, effort nécessaire de la part des personnes participantes, etc.);
- d) une démonstration de l'utilisation de l'équipement nécessaire à l'activité;
- e) une session d'initiation aux techniques reliées à la pratique de l'activité;

NOTE — Cette partie du briefing (breffage) peut permettre à la personne responsable du groupe d'évaluer le niveau d'habileté, la forme physique, l'attitude et les appréhensions des personnes participantes de façon complémentaire aux renseignements contenus dans le profil des clients du groupe.

- f) une récapitulation des renseignements donnés en mettant l'accent sur les points les plus importants;
- g) une période de questions.

7.1.1.8.2 **Locateur** — Avant de louer un équipement ou une infrastructure, le locateur doit :

- a) s'informer des points suivants auprès du locataire;
 - 1) l'expérience et les connaissances du locataire sur l'activité qu'il prévoit faire avec l'équipement ou une infrastructure loués;
 - 2) la destination du locataire;
- b) faire une recommandation au locataire à propos de sa capacité à affronter ou non le niveau de difficulté rencontré dans la destination annoncée;
- c) donner au locataire de l'information et des instructions au moins sur les points suivants :
 - 1) l'objectif du briefing (breffage);
 - 2) les risques associés à l'activité prévue avec l'équipement loué;
 - 3) des conseils de sécurité;
 - 4) la description des équipements de sécurité nécessaires et des instructions sur la façon de les utiliser;
 - 5) un numéro de téléphone permettant de rejoindre le locateur 24 heures sur 24;



- 6) les précisions suivantes relatives à l'activité :
- l'endroit où se procurer des cartes de la région de destination du locataire appropriées à la pratique de l'activité prévue;
 - un résumé verbal ou écrit des lois et des règlements principaux qui régissent la pratique de l'activité;
 - les coordonnées des ressources de secours pour la destination prévue par le locataire.

7.1.1.9 Pendant l'activité — Au début de chaque journée et avant chaque étape marquante (par exemple, un parcours plus difficile et comportant certains dangers), le guide responsable d'un groupe doit prendre le temps de réaliser de courts briefings (breffages) avec les clients pour rappeler les comportements de prévention à adopter et bâtir une relation de confiance avec le groupe.

NOTE — Il est important d'adapter le discours selon la composition des groupes. Par exemple, on peut mettre davantage l'accent sur la sécurité et la prévention auprès de clients « plus aventureux », alors qu'il peut s'avérer pertinent de rassurer les clients « novices ».

Ces briefings (breffages) peuvent aussi comprendre des éléments d'interprétation.

NOTE — Par exemple, la présentation d'un rapide dans une rivière peut comprendre des éléments d'interprétation (son nom, sa signification, une anecdote historique, etc.) autant que des éléments reliés à la sécurité (son niveau de difficulté, des directives techniques et de sécurité).

Il convient que le guide procède à une évaluation périodique de la satisfaction de la clientèle pendant le déroulement de l'activité et procède immédiatement aux ajustements nécessaires en tenant compte des consensus qui se dégagent du groupe et des possibilités d'ajustement.

Le producteur doit s'assurer que chaque guide responsable d'une sortie produise un rapport sur la sortie dans lequel il consigne ses observations, par exemple, dates, météo, noms des personnes participantes, ambiance, transport, commentaires sur l'itinéraire, et rapporte, s'il y a lieu, les incidents et les commentaires des personnes participantes. Dans le cas d'une sortie de plus d'une journée, ce rapport doit être produit chaque jour.

7.1.2 Professionnalisme dans les relations avec la clientèle

Le personnel et la direction de l'organisation doivent se comporter de façon professionnelle avec la clientèle en toutes circonstances.

Le professionnalisme se définit par les attitudes décrites dans le point 3 de l'article 7.2.1 *b*) qui doivent être prises en compte dans la planification organisationnelle (voir article 7.2.1) et dans les activités de formation (voir article 7.2.2).

L'organisation doit s'assurer que son personnel porte une tenue vestimentaire adaptée à ses fonctions et respecte des mesures d'hygiène appropriées.



7.1.3 Communication de l'information

L'organisation doit transmettre à sa clientèle de l'information orale et écrite claire, précise, complète et à jour, qu'elle soit de nature promotionnelle, contractuelle ou reliée à la sécurité.

L'organisation doit être en mesure de communiquer dans une langue que la clientèle qu'elle sollicite ou qu'elle accepte de recevoir est en mesure de comprendre.

7.1.3.1 Écotourisme — Lorsqu'une organisation annonce qu'elle offre des activités d'écotourisme, il est fortement recommandé que ces activités soient conformes aux exigences d'une norme traitant de ce sujet et qui aura été ciblée auprès d'une autorité compétente.

NOTE — Au moment de la publication de la présente norme, une norme sur les produits d'écotourisme était en cours d'élaboration par le BNQ.

7.1.3.2 Documents promotionnels — Les documents promotionnels de l'organisation doivent comporter au moins les renseignements suivants :

- a) une description générale de la prestation des services;
- b) lorsque cela s'applique, les conditions préalables à la pratique de chaque discipline offerte (voir tableau 1 du chapitre 2 pour une liste de disciplines) ou à l'utilisation de l'équipement loué (par exemple, l'état de santé, l'âge, la condition physique, les compétences techniques);
- c) des renseignements relatifs à la gestion des risques et à la sécurité;
- d) la ou les langues dans lesquelles sont offerts les services;
- e) les coordonnées du siège social de l'organisation;
- f) un avis sur les possibilités d'annulation de l'activité ou de modification de son parcours en raison des conditions météorologiques ou environnementales ou pour des raisons compromettant la sécurité des personnes participantes.

7.1.3.3 Documents contractuels

7.1.3.3.1 Producteur — Le producteur doit remplir une fiche d'inscription pour chacun des clients avant la tenue de l'activité. Cette fiche d'inscription doit comprendre au moins l'information suivante sur le client :

- a) ses coordonnées;
- b) les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence;
- c) son expérience en rapport avec l'activité prévue;
- d) un bilan de santé (allergies, médicaments, régime particulier, opérations récentes, etc.).



7.1.3.3.2 Locateur — Le locateur doit établir un contrat de location pour chacun des clients avant la location de tout équipement ou de toute infrastructure. Ce contrat de location doit comprendre au moins l'information suivante sur le client :

- a) les coordonnées du locataire;
- b) les coordonnées d'une personne à contacter en cas d'urgence;
- c) son expérience en rapport avec l'activité qu'il prévoit faire avec l'équipement loué;
- d) sa destination;
- e) un numéro de téléphone permettant de joindre le locateur 24 heures sur 24;
- f) la durée de la location;
- g) les conditions de location dont au moins l'heure de retour de l'équipement ou de libération de l'infrastructure et les pénalités prévues en cas de retard.

7.1.3.4 Information à transmettre à la clientèle par écrit — Le producteur doit fournir au client les documents et l'information décrite dans les tableaux 2 et 3 ci-après, et ce, dans la forme précisée.

À moins d'une indication contraire, l'information doit être transmise au client au moment de la réservation lorsque c'est le cas, sinon au moment de l'inscription et en tout temps à la demande du client.



TABLEAU 2
INFORMATION CONTRACTUELLE

Sortie à la journée	Sortie de moyenne ou de longue durée	Information à transmettre
E i	E	1. La fiche d'inscription ou le contrat de location décrits dans l'article 7.1.3.3.
E b	E	2. Le formulaire de reconnaissance et d'acceptation des risques.
D	E	3. La description de la prestation de service incluant la description et la durée du séjour ou du forfait, de l'itinéraire et de ses étapes et, s'il y a lieu, les thèmes d'interprétation.
E	E	4. S'il y a lieu, le type de repas qui seront servis (par exemple, cuisine sous vide, repas équilibrés préparés par le guide, repas végétariens offerts sur demande).
D	E	5. Le ratio d'encadrement (le nombre de guides par nombre de clients).
D	D	6. Une description de l'expérience et des compétences des guides.
V	E	7. Une description de l'équipement et du matériel fournis par l'organisation, des articles qu'il est recommandé au client d'apporter avec lui (par exemple, vêtements chauds, chaussures de marche, imperméable) et des articles que le client doit nécessairement apporter avec lui.
E	E	8. Les coûts de la prestation de service et les autres frais inhérents à l'activité.
V	E	9. Les modalités de paiement.
E	E	10. La politique d'annulation.
E	E	11. Les garanties, s'il y a lieu.
D	E	12. Les modalités pour formuler une plainte.
E	E	13. Les coordonnées du siège social de l'organisation.
<p>LÉGENDE —</p> <p>E : par écrit V : verbalement D : sur demande</p> <p>i : au moment de l'inscription seulement b : au moment du briefing (breffage) [voir article 7.1.1.8.1]</p>		

TABLEAU 3
INFORMATION TECHNIQUE

Sortie à la journée	Sortie de moyenne ou de longue durée	Information à transmettre
V	E	1. Le niveau d'effort physique, le niveau de connaissances techniques et d'expérience nécessaires et toute autre condition préalable à la pratique de l'activité offerte (par exemple, indiquer le nombre de kilomètres à parcourir en moyenne par jour, l'obligation de porter son sac à dos).
V	E	2. La température et les conditions climatiques typiques de la période de l'année pendant laquelle l'activité se déroulera.
V	E	3. Un itinéraire ou un plan détaillés pour se rendre sur les lieux de départ des activités, s'ils sont différents du poste d'accueil fixe.
V	E	4. Le mode de transport nécessaire pour se rendre sur les lieux d'accueil par l'organisation (par exemple, automobile, 4 × 4, avion, embarcation) et les particularités ou les utilisations des routes et des chemins pour s'y rendre (par exemple, transports forestiers, présence de véhicules poids lourds).
V	E	5. Les possibilités et les contraintes relatives aux communications téléphoniques, aux communications par radio, etc.
E	E	6. L'admissibilité ou l'interdiction d'animaux domestiques.
LÉGENDE — E : par écrit V : verbalement		

7.1.3.5 Qualité de la langue écrite — Les documents promotionnels et informatifs, ainsi que les documents contractuels lorsqu'il y en a, doivent être rédigés en respectant la meilleure qualité de langue possible, quelle que soit la langue dans laquelle ils sont rédigés. À cette fin, l'organisation doit pouvoir démontrer qu'elle a mis en place, pour chacune des langues utilisées dans la rédaction des documents, un mécanisme de révision et de correction par une ressource compétente interne ou externe autre que celle qui les a rédigés.

Pour sa correspondance, il convient que l'organisation mette aussi en place un tel mécanisme de révision et de correction.

7.1.4 Connaissance de la clientèle

L'organisation doit parfaire ses connaissances au sujet du service attendu par la clientèle et elle doit mettre en place un mécanisme de saisie, de compilation et d'analyse de l'information recueillie.



L'information minimale suivante doit être recueillie :

- a) la provenance de la clientèle;
- b) l'intérêt principal du déplacement;
- c) la durée du séjour.

L'organisation doit obtenir cette information avec le consentement de la clientèle.

L'organisation doit faire une évaluation périodique concernant le service attendu par sa clientèle. La périodicité choisie et le résultat des évaluations doivent être consignés par écrit dans un dossier.

Il convient que la personne responsable du dossier relatif à la qualité analyse cette information périodiquement et s'en serve pour améliorer le service de l'organisation.

7.1.5 Mesure de la satisfaction de la clientèle

L'organisation doit mesurer la satisfaction de sa clientèle et elle doit mettre en place un mécanisme lui permettant de recueillir, de compiler et d'analyser les commentaires de la clientèle.

Il peut s'agir de mesures effectuées par téléphone, par courrier postal ou par courrier électronique ou par l'utilisation de fiches de commentaires mises à la disposition des clients dans les aires d'accueil.

La mesure de la satisfaction de la clientèle doit porter sur l'écart entre le service attendu et le service perçu par la clientèle (voir annexe B).

La périodicité choisie et le résultat des évaluations doivent être consignés par écrit dans un dossier.

L'organisation doit évaluer au moins une fois par saison touristique la satisfaction de sa clientèle. La périodicité choisie et le résultat des évaluations doivent être consignés par écrit dans un dossier de la mesure de la satisfaction de la clientèle.

Il convient que des actions soient entreprises pour améliorer le service en fonction de la mesure obtenue de la satisfaction de la clientèle.

NOTE — Le dossier des plaintes peut faire partie du mécanisme d'échange avec la clientèle aux fins de la mesure de sa satisfaction.

7.1.6 Traitement des plaintes

L'organisation doit posséder et mettre en place une procédure écrite de traitement des plaintes.

Les plaintes doivent pouvoir être formulées en personne, par téléphone, par courrier, par télécopieur ou par courrier électronique.

La procédure de traitement des plaintes doit inclure les éléments suivants :

- a) un mécanisme permettant d'informer la clientèle des moyens mis à sa disposition pour formuler une plainte, ainsi que des procédures de traitement des plaintes;
- b) un premier niveau d'action immédiate pour prendre en charge et régler une plainte;
- c) un second niveau pour corriger de façon durable (actions correctives) les causes de la plainte;
- d) la tenue d'un registre où sont consignés les plaintes orales et les plaintes écrites reçues, leur date de réception et leur traitement.

NOTE — Il convient que la date de réception des plaintes soit inscrite dans le registre sous la forme suivante : dans l'ordre **année** [avec quatre chiffres]-**mois-jour**. Cette représentation normalisée de la date repose sur des principes développés par l'Organisation internationale de normalisation (ISO) et permet d'éliminer tout risque de mauvaises interprétations et d'éviter toute confusion.

Au premier niveau d'intervention, la situation en cause doit être prise en charge immédiatement. Dans la mesure du possible, le traitement de la plainte doit résulter en la livraison du service voulu. Le plaignant ou la plaignante doit avoir la possibilité d'être adressé à une personne d'un niveau d'autorité supérieure à celui de la personne préposée en cause.

Au deuxième niveau d'intervention, les causes de l'insatisfaction doivent être identifiées et une action à long terme doit être entreprise pour corriger cette situation de façon plus durable.

Lorsque l'adresse du plaignant ou de la plaignante est connue, l'organisation doit l'informer par écrit du traitement de sa plainte, dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception, et de la décision de l'organisation concernant les suites données à sa plainte.

La personne responsable de la qualité est responsable de la mise en place du mécanisme de traitement des plaintes et de leur analyse, des actions entreprises pour les traiter et, s'il y a lieu, des actions correctives qui en découlent.

7.2 RESSOURCES HUMAINES

L'organisation doit satisfaire aux exigences du présent article en matière de ressources humaines, qu'il s'agisse de ses employés ou du personnel engagé sur une base contractuelle.

7.2.1 La planification organisationnelle

L'organisation doit faire une planification écrite de ses besoins en ressources humaines.

Cette planification doit traiter des éléments suivants et doit les développer :

- a) un organigramme montrant les relations d'autorité entre les postes;



b) des profils de poste au moins pour les fonctions indiquées dans le tableau suivant :

Fonction	Producteur	Locateur
Gestionnaire de l'organisation	√	√
Service à la clientèle	√	√
Guides	√	s. o.

incluant la description des principales responsabilités, l'énumération et la description des tâches, les conditions de travail et les exigences minimales touchant au moins les points suivants :

1. la formation scolaire (par exemple, universitaire, collégiale, donnée par des organisations spécialisés) et les compétences;
2. l'expérience;
3. les techniques ou les arts particuliers ainsi que les attitudes suivantes reliées au professionnalisme :

Pour les guides	Pour le personnel d'accueil et les guides
<ul style="list-style-type: none"> • le leadership; • la confiance et l'assurance; • la responsabilité de leurs gestes; • la débrouillardise; • la capacité d'adaptation au changement. 	<ul style="list-style-type: none"> • la courtoisie et l'attention; • le respect de la clientèle; • une attitude positive et la bonne humeur.

4. la ou les langues exigées en fonction du poste ainsi que le niveau de maîtrise des langues secondes.

NOTE — Le recours au service d'évaluation linguistique de la Télé-université ou à tout autre outil d'évaluation équivalent reconnu peut aider à déterminer le niveau de maîtrise des langues secondes.

L'organisation doit prévoir dans sa planification organisationnelle la proportion de son personnel qui doit connaître certaines langues secondes en fonction de la clientèle visée et desservie par l'organisation.

L'organisation doit engager du personnel qui répond aux exigences du point b) ci-dessus dans la mesure où les personnes qui postulent répondent à ces exigences.



Lorsqu'une partie du personnel, incluant le personnel nouvellement engagé et le personnel déjà au service de l'organisation, ne répond pas à toutes les exigences du point *b)* ci-dessus, l'organisation doit s'assurer qu'une formation lui soit donnée afin qu'elle réponde à ces exigences.

L'organisation doit préparer un dossier pour chaque membre du personnel comprenant au moins la description des tâches, un exemplaire des attestations de qualification, l'énumération des formations à suivre et celles déjà suivies.

De plus, tout le personnel qui occupe un poste de guide doit avoir au moins 18 ans et doit satisfaire aux exigences de l'article 8.3.4.

7.2.2 Formation du personnel par rapport à la qualité

L'organisation doit planifier la formation de son personnel et doit s'assurer et pouvoir démontrer qu'il a reçu ou qu'il recevra une formation relative à la qualité de la prestation des services à la clientèle ou qu'il possède les compétences nécessaires.

À cette fin, l'organisation doit élaborer un plan de formation selon les exigences des articles 7.2.2.1, 7.2.2.2 et 7.2.2.3 et doit pouvoir démontrer qu'elle le met en application. Le plan de formation doit être revu annuellement et doit être adapté aux besoins de son personnel en prenant en considération les formations déjà reçues et les compétences du personnel.

NOTES —

- 1 La formation peut être donnée par l'organisation elle-même ou par une ressource externe.
- 2 La formation que le personnel a reçue avant son engagement par l'organisation et qui répond aux exigences du présent article est reconnue.
- 3 Il existe sur le marché des cours donnés par des organisations spécialisées ou par des associations sectorielles qui répondent aux exigences du présent article.

L'organisation doit mettre en place les mesures compensatoires nécessaires pour s'assurer de fournir le service voulu pendant la période où son personnel en service n'a pas complété la formation prévue dans la planification organisationnelle (voir article 7.2.1) ou dans le plan de formation établi selon les exigences du présent article.

7.2.2.1 Formation relative à la qualité pour l'ensemble du personnel — L'ensemble du personnel de l'organisation doit avoir reçu ou recevoir une formation dont le contenu doit inclure les points suivants, selon le calendrier indiqué :

- a)* au moment de son entrée en fonction :
 - 1) la politique qualité de l'organisation;
 - 2) les attitudes reliées au professionnalisme [voir point 3 de l'article 7.2.1 *b)*];
 - 3) l'utilisation des équipements nécessaires à la prestation des services à la clientèle et des activités;

- 4) les mesures de prévention, les mesures d'urgence et les mesures de gestion des risques, incluant un plan d'évacuation d'urgence et un plan de communication propres à chacun des postes;
 - 5) des connaissances générales sur les services offerts par l'organisation;
 - 6) des connaissances générales sur l'industrie touristique;
 - 7) la connaissance de l'endroit ou de la personne vers lesquels diriger la clientèle pour obtenir des renseignements;
- b) dans les 4 semaines suivant son entrée en fonction :
- 1) la gestion de la qualité au sein de l'organisation, notamment en ce qui a trait aux exigences de la présente norme;
 - 2) le travail en équipe;
 - 3) le traitement des situations délicates;
 - 4) le traitement des plaintes;
 - 5) des connaissances générales sur les secteurs du tourisme de nature et d'aventure et de l'écotourisme;
 - 6) les lois et les règlements applicables;
 - 7) le *Code de bonne conduite de l'industrie touristique* (voir annexe A).

7.2.2.2 Formation relative à la qualité pour le personnel en contact avec la clientèle — Le personnel en contact avec la clientèle doit avoir reçu ou recevoir une formation sur les points suivants :

- a) au moment de son entrée en fonction :
 - 1) les connaissances plus approfondies sur les services offerts par l'organisation;
- b) selon un calendrier établi dans le plan de formation :
 - 1) les connaissances sur l'offre touristique à proximité.

7.2.2.3 Formation relative à la qualité pour les guides — Dans les 2 semaines suivant leur entrée en fonction, les guides doivent avoir reçu une formation dont le contenu doit inclure les points suivants :

- a) des connaissances générales du milieu naturel et humain dans lequel se déroule l'activité ou les activités qu'ils dirigent;



- b) la gestion des conflits;
- c) l'animation de groupes.

7.2.3 Encadrement du personnel

L'organisation doit encadrer son personnel afin de s'assurer que les tâches qu'il réalise sont conformes aux tâches décrites dans la planification organisationnelle (voir article 7.2.1).

NOTE — L'encadrement du personnel ne concerne pas le rendement individuel par rapport à d'autres critères de l'organisation ou des gestionnaires, mais concerne uniquement l'adéquation entre les actions faites par le personnel et le service voulu par l'organisation sur le plan de la qualité de la prestation des services à la clientèle.

Il convient que l'organisation communique de façon périodique aux employés concernés du personnel en contact avec la clientèle les résultats des évaluations réalisées sur la connaissance de la clientèle (voir article 7.1.4) et sur la mesure de la satisfaction de la clientèle (voir article 7.1.5).

Il convient que le plan de formation soit modifié en fonction des résultats de ces évaluations.

7.3 PERSONNES AYANT DES CONTRAINTES OU DES BESOINS PARTICULIERS

7.3.1 Politique d'accueil et de service

L'organisation doit se doter d'une politique d'accueil et de service écrite à l'égard des clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers que l'organisation est en mesure d'accueillir. Cette politique d'accueil et de service doit inclure des mesures pour l'accueil des clientèles ayant une capacité physique restreinte et pour l'accessibilité des lieux.

La politique d'accueil et de service doit énumérer les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers que l'organisation est en mesure d'accueillir et elle doit définir les mesures d'accueil et les mesures particulières mises en place afin de répondre aux besoins de ces clientèles, et ce, selon la nature des activités et le niveau de risque inhérent à la participation à ces activités.

De plus, la politique d'accueil et de service doit définir les conditions préalables à la pratique des activités (par exemple, l'état de santé, l'âge, la condition physique, les compétences techniques), l'accessibilité des services et les mesures de sécurité, de prévention et d'encadrement particulières pour les clientèles visées dans cette politique d'accueil et de service.

7.3.2 Formation

L'organisation doit prendre les mesures nécessaires afin que son personnel ait reçu une formation relative aux mesures d'accueil et de service des clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers visées dans sa politique d'accueil et de service.

Cette formation doit traiter des points suivants :

- a) les mesures d'accueil;

- b) le service des clientèles visées dans sa politique d'accueil et de service;
- c) les mesures de prévention et d'encadrement relatives aux clientèles visées dans sa politique d'accueil et de service;
- d) les lois et les règlements concernant l'accessibilité.

7.3.3 Diffusion de l'information concernant l'accessibilité

L'organisation doit diffuser une information juste et honnête sur le niveau réel d'accessibilité de ses services et de ses équipements et sur le niveau de difficulté des activités qu'elle offre. Il convient que la diffusion de cette information soit faite au moyen de pictogrammes reconnus à cette fin.

NOTE — L'annexe C présente certains pictogrammes utilisés pour indiquer le niveau d'accessibilité pour les personnes à capacité physique restreinte.

7.4 RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT NATUREL ET HUMAIN

L'organisation doit avoir par écrit et mettre en pratique un programme, une politique ou des directives portant sur les éléments suivants :

- a) la réduction, le recyclage ou la récupération des résidus;
- b) la conservation du patrimoine environnemental, culturel et humain;
- c) la réduction des odeurs, du bruit et de la pollution visuelle;
- d) les moyens d'intervention en cas de menaces environnementales (par exemple, déversement de produits toxiques ou de déchets, braconnage, feux de forêt);
- e) la mise en place d'un volet éducatif destiné à la clientèle et à son personnel, visant le respect des populations avoisinantes et de l'environnement et comprenant la couverture des principes suivants :
 1. planifier à l'avance et préparer les pratiques qui seront privilégiées;
 2. se déplacer et camper sur des surfaces durables;
 3. remettre dans les sacs tout ce qui a été sorti en vue d'être rapporté;
 4. se débarrasser de ce qu'il est impossible de rapporter de façon adéquate;
 5. laisser sur place ce que l'on découvre;
 6. restreindre le plus possible l'utilisation de feux et leur impact.

NOTE — L'annexe F donne, à titre d'information, une description des principes *Leave No Trace* élaborés par la National Outdoor Leadership School.



Il convient de favoriser les contacts avec les populations avoisinantes et de s'approvisionner le plus possible dans les communautés locales (marchandise et main-d'œuvre).

Il convient que l'organisation prenne en compte le respect des populations avoisinantes et de l'environnement tant lors de la conception de nouveaux services que dans leur exploitation.

7.5 FOURNISSEURS, SOUS-TRAITANTS, CONCESSIONNAIRES, FRANCHISÉS ET PARTENAIRES

L'organisation est responsable de la qualité des produits et des services destinés à sa clientèle et fournis par l'intermédiaire de fournisseurs, de sous-traitants, de concessionnaires, de franchisés ou de partenaires.

Elle doit posséder un ou plusieurs dossiers contenant les renseignements et les commentaires sur la qualité des produits et des services de ses fournisseurs, sous-traitants, concessionnaires, franchisés et partenaires. Ces dossiers peuvent regrouper plusieurs entreprises par secteur d'activité.

NOTE — Les fournisseurs occasionnels ayant peu d'effet sur la qualité du service à la clientèle peuvent être exclus de ces dossiers.

L'organisation doit choisir ses fournisseurs, ses sous-traitants, ses concessionnaires, ses franchisés et ses partenaires afin de fournir à sa clientèle des services conformes au contrat établi avec le client et à la documentation promotionnelle.

Dans le cas où l'organisation fait appel à des fournisseurs, des sous-traitants, des concessionnaires, des franchisés ou des partenaires qui agissent dans le secteur du tourisme d'aventure, elle doit exiger de ceux-ci qu'ils répondent aux exigences du chapitre 8 de la présente norme.

Il convient que l'organisation choisisse des fournisseurs, des sous-traitants, des concessionnaires, des franchisés et des partenaires qui répondent aux exigences d'une norme portant sur la prestation de service à la clientèle applicable à leur secteur d'activité, lorsqu'une telle norme existe.

En cas de problème à satisfaire aux exigences du présent article dans une situation où un seul fournisseur, sous-traitant, concessionnaire, franchisé ou partenaire est en mesure de fournir un produit ou un service, l'organisation doit pouvoir démontrer qu'elle a fait des démarches auprès de celui-ci pour tenter de remédier au problème.

8 SÉCURITÉ DE LA CLIENTÈLE

8.1 ÉQUIPEMENTS MIS À LA DISPOSITION DE LA CLIENTÈLE

8.1.1 Utilisation d'équipements appropriés

L'organisation doit mettre à la disposition de la clientèle des équipements en bon état de marche, en nombre suffisant et conformes aux normes en vigueur.

NOTE — Les équipements désignent autant les équipements individuels, comme les embarcations, les casques, les harnais, que les bâtiments, les abris, les rampes d'accès, les sentiers, les escaliers.



L'organisation doit utiliser des équipements possédant des qualités et des propriétés adaptées aux activités offertes.

NOTE — L'annexe E donne des exemples de normes et de spécifications techniques relatives à plusieurs équipements, par exemple, les casques de protection, les équipements d'escalade, les vêtements de flottaison individuels, les équipements de sauvetage, utilisés dans le cadre d'activités de tourisme d'aventure.

8.1.2 Entretien et vérification des équipements

L'organisation doit s'assurer que ses équipements sont vérifiés après chaque sortie ou chaque utilisation et sont entretenus conformément à un plan d'entretien écrit.

L'organisation doit retirer du lot d'équipements mis à la disposition de la clientèle tout équipement brisé ou défectueux et doit l'identifier comme tel.

NOTE — L'organisation peut identifier l'équipement comme brisé ou défectueux, notamment à l'aide d'une marque apposée sur l'équipement, d'une étiquette, ou peut l'entreposer dans un endroit désigné à cette fin.

Le plan d'entretien doit prendre en compte les points suivants :

- a) les instructions contenues dans les guides d'utilisation et d'entretien des équipements;
- b) la période d'entretien;
- c) les normes, les lois et les règlements applicables à l'entretien des équipements et des emplacements (par exemple, les règles touchant la durée de vie des cordes d'escalade, des vêtements de flottaison individuels).

Dans le cas où un équipement a été inutilisé pendant une période de temps prolongée ou qu'il a fait l'objet d'un transport (déménagement, livraison, etc.), il convient de vérifier cet équipement avant son utilisation.

8.2 PRÉVENTION ET GESTION DES RISQUES

L'organisation doit prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité de sa clientèle en se dotant d'un plan de gestion des risques pour chaque activité offerte à la clientèle ou mise à sa disposition et qui comporte des éléments de risques. De plus, elle doit se doter d'un plan d'urgence pour les situations critiques pouvant survenir et auxquelles on doit remédier dans les meilleurs délais.

NOTE — Une activité « offerte » à la clientèle est une activité incluse dans le contrat. Une activité « mise à la disposition » de la clientèle est une activité soit incluse dans le contrat, soit annoncée dans la documentation promotionnelle de l'organisation, soit les deux.



8.2.1 Plan de gestion des risques

L'organisation doit posséder et doit diffuser à son personnel un plan de gestion des risques écrit pour chaque activité offerte à la clientèle ou mise à sa disposition et qui comporte des éléments de risques.

Le plan de gestion des risques d'une activité doit traiter au moins des éléments suivants :

- a) un recensement et une évaluation des risques associés à la pratique de l'activité;

NOTE — Des modèles d'identification et d'évaluation des risques ont été élaborés par plusieurs organismes dont la Régie de la sécurité dans les sports du Québec (RSSQ) et Parcs Canada.
- b) un recensement et une évaluation des risques associés au transport de la clientèle;
- c) les éléments pouvant affecter le niveau de risque (par exemple, la météo, le niveau de l'eau, la difficulté à atteindre des équipements d'urgence);
- d) les conditions préalables à la pratique de l'activité (par exemple, l'âge minimal, le poids minimal, la langue à maîtriser);
- e) l'évaluation de la clientèle (par exemple, l'état de santé, l'âge, la condition physique, les compétences techniques);
- f) l'appréciation du niveau de compréhension par la clientèle de la langue utilisée par le ou les guides;
- g) l'évaluation du niveau de risque attribuable à l'attitude et aux comportements des clients;
- h) la formation et l'initiation minimales à donner aux clients;
- i) les critères d'annulation de l'activité;
- j) la préparation des itinéraires;
- k) l'inspection des sites et la reconnaissance de terrains;
- l) la fourniture d'équipements de sécurité et de premiers soins;
- m) la politique d'entretien des équipements (incluant les véhicules);
- n) une liste des vérifications à effectuer sur une base quotidienne ou régulière;
- o) les moyens de communication;

NOTE — Les moyens de communication peuvent comprendre des équipements de communication accessibles à proximité des lieux de l'activité, comme des téléphones publics.



- p) une procédure permettant d'entrer en contact avec un camp de base selon un horaire préétabli;
- q) une procédure concernant la production de rapports d'incidents et d'accidents;
- r) à la fin de l'activité, une procédure de debriefing (débrefage) de la clientèle portant notamment sur le niveau d'effort et d'exigences techniques demandé et, dans le cas où un incident ou un accident est survenu, des questions particulières à poser à ce propos.

Ce plan de gestion des risques doit être revu selon une périodicité à déterminer (par exemple, annuellement, tous les 6 mois).

Il convient que les rapports d'accidents survenus durant les activités soient conservés dans un dossier afin d'être consultés lors de la révision du plan de gestion des risques.

La clientèle doit être informée des conditions préalables à la pratique des activités qui lui sont offertes ou qui sont mises à sa disposition et des règles de sécurité à respecter. Lorsqu'une ou des activités offertes à la clientèle ou mises à sa disposition comportent des éléments de risques, l'organisation doit informer la clientèle des risques auxquels elle s'expose en participant à ces activités et, s'il y a lieu, avant l'établissement du contrat ou la vente de billets.

L'organisation doit faire signer à sa clientèle un formulaire de reconnaissance et d'acceptation des risques inhérents à l'activité.

Un plan de gestion des risques écrit peut être fait pour certaines activités qui, même si elles ne sont pas mises explicitement à la disposition de la clientèle, sont possibles sur le lieu d'exploitation ou le lieu de déroulement des activités et peuvent être à la portée de clients qui décideraient de pratiquer ces activités de leur propre chef. Il convient que ce plan de gestion des risques inclue une évaluation des risques potentiels prévisibles et la mise en place d'actions préventives visant soit à prévenir la clientèle des risques auxquels elle s'expose en pratiquant ces activités, soit à en interdire la pratique.

NOTE — Une activité « possible » sur le lieu d'exploitation ou de déroulement des activités est une activité que la clientèle peut décider de faire de son propre chef, mais qui n'est incluse ni dans le contrat ni dans la documentation promotionnelle de l'organisation.

8.2.2 Plan d'urgence

L'organisation doit posséder, pour chacune de ses activités, un plan d'urgence adapté à tous les types de clientèles incluant celles visées dans l'article 7.3.1.

Le plan d'urgence doit traiter au moins des éléments suivants :

- a) l'identité de la ou des personnes responsables de l'application du plan d'urgence (chef guide, guide, etc.);
- b) le rôle du personnel en place;

- c) les moyens de communication et les responsabilités en cette matière;
- d) des critères permettant d'évaluer le niveau de risque des conditions et des facteurs associés à la pratique des activités;
- e) les premiers soins;
- f) les évacuations d'urgence, incluant les moyens pour acheminer une personne blessée ou une personne malade vers un établissement de santé et la localisation (latitude et longitude ou distance et direction à partir d'un point de repère) des voies d'accès vers des lieux d'évacuation et des moyens de transport pour le faire (par exemple, véhicule, hélicoptère, avion, embarcation);
- g) l'identité et les coordonnées des organismes et des personnes à contacter en cas d'urgence (par exemple, Garde côtière, Sûreté du Québec, ambulance, centre anti-poison, établissement de santé);
- h) les procédures de recherche et de sauvetage;
- i) la gestion de crises;
- j) la sécurité en cas d'incendie;
- k) la sécurité en cas de catastrophes naturelles;
- l) l'interruption d'un service public.

Des mécanismes doivent être mis en place afin que les éléments du plan d'urgence qui s'appliquent soient diffusés à la clientèle lorsque des situations critiques surviennent.

L'organisation doit réviser périodiquement son plan d'urgence.

L'organisation doit pouvoir démontrer qu'elle fait des répétitions périodiques (exercices, simulations) afin que le personnel soit en mesure d'agir de manière adéquate lors des situations d'urgence.

NOTE — Il n'est pas nécessaire de faire des répétitions pour chacun des plans d'urgence, lorsque ces plans d'urgence couvrent des situations similaires et font appel à des actions semblables.

8.3 EXIGENCES DE SÉCURITÉ RELIÉES AUX ACTIVITÉS

Pour chaque activité offerte, le producteur doit produire une fiche descriptive (voir article 8.3.1.1) en se fondant sur un ensemble de documents de références (voir article 8.3.2) qu'il aura trouvés ou établis pour la ou les disciplines auxquelles appartient l'activité.

Le producteur doit également tenir à jour un dossier pour chacun de ses guides (voir articles 8.3.3 et 8.3.4) et satisfaire à certaines obligations générales (voir article 8.3.5).



8.3.1 Exigences relatives à chaque activité offerte

8.3.1.1 Fiche descriptive de l'activité — Pour chaque activité offerte, le producteur doit élaborer une fiche descriptive de l'activité qui comprend au moins les renseignements suivants :

- a) le nom de la *discipline*, trouvée dans le tableau 1 du chapitre 2, à laquelle appartient l'activité offerte; si la discipline n'apparaît pas dans ce tableau, le producteur doit démontrer que la nouvelle discipline correspond à la définition de tourisme d'aventure;
- b) les *pratiques relatives à la sécurité* applicables à l'activité, en se fondant sur l'ensemble de pratiques trouvées ou établies selon les exigences de l'article 8.3.2.1;
- c) la ou les *zones de pratique* dans lesquelles se déroule l'activité, en se fondant sur l'ensemble de zones de pratiques trouvées ou établies selon les exigences de l'article 8.3.2.2;

NOTE — La présence d'un seul des facteurs décrivant une zone de pratique de niveau supérieur suffit pour désigner cette zone de pratique comme étant celle dans laquelle se déroule l'activité.

- d) le nombre de guides nécessaire pour encadrer l'activité, en se fondant sur les *ratios d'encadrement* trouvés ou établis selon les exigences de l'article 8.3.2.5;
- e) le *niveau de qualification* que doit posséder chacun des guides nécessaires pour encadrer l'activité en fonction des attributions et des responsabilités qui peuvent leur être confiées selon les exigences de l'article 8.3.2.4 et selon l'ensemble de niveaux de qualification de guide trouvé ou établi selon les exigences de l'article 8.3.2.3.

8.3.1.2 Choix des guides — Le producteur doit également s'assurer des points suivants :

- a) qu'au moins un des guides qui accompagnent un groupe dans le cadre d'une activité a déjà fait le trajet prévu ou qu'il possède une expérience de guide dans un environnement comparable;
- b) que tous les guides qui encadrent une activité possèdent la formation de base décrite dans l'article 8.3.4;
- c) que le nombre de guides qui encadrent une activité, les niveaux de qualification de ces guides et les attributions et les responsabilités qui leur sont confiées sont conformes aux caractéristiques établies et consignées dans la fiche descriptive de l'activité selon les exigences de l'article 8.3.1.1.

8.3.2 Documents de références exigés pour chaque discipline offerte

Pour chaque discipline offerte, le producteur doit trouver et conserver par écrit les renseignements suivants, qui doivent avoir été établis par des organismes reconnus.

NOTE — On entend par « organisme reconnu » les organismes suivants :

- les fédérations reconnues par le Secrétariat au loisir et au sport;
- les établissements d'enseignement offrant un programme spécialisé dans des activités de tourisme d'aventure ou dans des activités apparentées;
- l'association Aventure Écotourisme Québec (AEQ);
- tout organisme reconnu par le Secrétariat au loisir et au sport;
- tout organisme reconnu par l'AEQ.

8.3.2.1 Pratiques relatives à la sécurité — Le producteur doit trouver un ensemble de pratiques relatives à la sécurité établies par un organisme reconnu.

Dans le cas où un tel ensemble de pratiques établies par un organisme reconnu n'existe pas, le producteur doit lui-même en établir un en tenant compte au moins des points suivants :

- a) le relevé des facteurs de risque propres à la discipline;
- b) les difficultés particulières propres à la discipline;
- c) les zones de pratique;
- d) les équipements propres à la discipline;
- e) les règles de conduite à communiquer à la clientèle.

8.3.2.2 Zones de pratique — Le producteur doit trouver un ensemble de définitions de zones de pratique établi par un organisme reconnu. Pour être valide, cet ensemble doit tenir compte des critères suivants :

- a) l'isolement ou la proximité des milieux urbains;
- b) le niveau de difficulté présenté par le milieu;
- c) les principales caractéristiques du milieu;
- d) la facilité ou la difficulté d'obtenir de l'assistance en cas d'urgence.

Dans le cas où un tel ensemble de définitions de zones de pratique établi par un organisme reconnu n'existe pas, le producteur doit lui-même en établir un en se fondant sur les critères ci-dessus.

NOTES —

- 1 L'annexe G donne un exemple de définitions génériques de zones de pratique.
- 2 L'annexe H donne un exemple de définitions de zones de pratique pour la discipline « canot ».

8.3.2.3 Niveaux de qualification de guide — Le producteur doit trouver un ensemble de niveaux de qualification de guide établi par un organisme reconnu. Pour être valide, cet ensemble doit tenir compte des critères suivants :

- a) les compétences techniques;
- b) l'expérience comme guide;
- c) l'expérience personnelle dans la discipline concernée;
- d) l'âge minimal;
- e) la formation en secourisme et en sauvetage.

NOTES —

- 1 Ces critères peuvent faire référence à des niveaux de formation reconnus pour la discipline visée.
- 2 L'annexe H donne un exemple de définitions de niveaux de qualification de guide pour la discipline « canot ».

Dans le cas où la définition d'un tel ensemble de niveaux de qualification de guide établi par un organisme reconnu n'existe pas, le producteur doit lui-même en établir une en se fondant sur les critères ci-dessus.

8.3.2.4 Attributions et responsabilités pouvant être confiées aux guides — Le producteur doit trouver les attributions et les responsabilités établies par un organisme reconnu, qui peuvent être confiées aux guides en fonction de chacun des niveaux de qualification de guide trouvés ou établis selon les exigences de l'article 8.3.2.3. Pour être valides, ces *attributions et responsabilités* doivent avoir été établies en tenant compte au moins des critères suivants :

- a) les zones de pratique trouvées ou établies selon les exigences de l'article 8.3.2.2;
- b) la durée de l'activité établie selon les définitions données aux termes « sortie à la journée », « sortie de moyenne durée » et « sortie de longue durée » dans la présente norme.

NOTE — L'annexe H donne un exemple d'attributions et de responsabilités par niveau de qualification des guides pour la discipline « canot ».



Dans le cas où de telles attributions et responsabilités établies par un organisme reconnu n'existe pas, le producteur doit lui-même les établir en tenant compte des critères donnés ci-dessus.

8.3.2.5 Ratios d'encadrement — Le producteur doit trouver les ratios d'encadrement établis par un organisme reconnu. Ces ratios d'encadrement doivent préciser le nombre maximal de clients et d'équipements (canot, kayak, etc.) que peut encadrer un guide. Pour être valides, ces ratios d'encadrement doivent être établis en fonction au moins des critères suivants :

- a) la durée de l'activité établie selon les définitions données aux termes « sortie à la journée », « sortie de moyenne durée » et « sortie de longue durée » dans la présente norme;
- b) les zones de pratique trouvées ou établies selon les exigences de l'article 8.3.2.2;
- c) le niveau technique, l'expérience, l'âge et les capacités physiques de la clientèle considérée.

NOTE — L'annexe H donne un exemple de ratios d'encadrement pour la discipline « canot ».

Dans le cas où de tels ratios d'encadrement établis par un organisme reconnu n'existent pas, le producteur doit lui-même les établir en fonction au moins des critères donnés ci-dessus.

8.3.3 Dossier des guides

8.3.3.1 Champs de discipline — Pour chacun de ses guides, le producteur doit déterminer et conserver par écrit les *disciplines* auxquelles le guide sera affecté.

8.3.3.2 Niveaux de qualification — Pour chaque *discipline* identifiée dans l'article 8.3.3.1, le producteur doit déterminer et conserver par écrit le *niveau de qualification* que possède le guide, en se fondant sur les niveaux de qualification trouvés ou établis selon les exigences de l'article 8.3.2.3.

Lorsque la définition des *niveaux de qualification* fait référence à un niveau de formation reconnu, le guide doit détenir une attestation écrite correspondante délivrée par un organisme reconnu.

8.3.3.3 Connaissance des pratiques de sécurité — Pour chaque *discipline* identifiée dans l'article 8.3.3.1, le producteur doit s'assurer que le guide connaît les pratiques relatives à la sécurité trouvées ou établies selon les exigences de l'article 8.3.2.1.

8.3.4 Formation de base des guides

Le producteur doit s'assurer que :

- a) tous ses guides ont réussi les programmes de formation technique appropriés offerts par des organismes reconnus;
- b) tous ses guides ont reçu une formation (de base et continue) relative à la sécurité portant au moins sur les points suivants :
 1. les premiers soins et les techniques de réanimation cardiorespiratoire (RCR);



2. les premiers soins en régions éloignées selon les recommandations des zones de pratique;
3. les techniques de sauvetage;
4. les techniques de survie en forêt et d'orientation (utilisation de cartes, de boussoles et du système GPS);
5. les techniques d'entretien des équipements et les caractéristiques rattachées à leur utilisation;
6. des techniques de télécommunication;
7. les procédures d'urgence.

La formation sur les points 1 à 3 ci-dessus doit avoir été donnée par un organisme reconnu. La formation sur les points 4 à 7 ci-dessus peut avoir été donnée par le producteur lui-même.

8.3.5 Obligations générales du producteur

8.3.5.1 Approvisionnement en eau et en nourriture — Le producteur doit assurer à la clientèle un approvisionnement en eau propre à la consommation tout au long des activités offertes.

S'il y a lieu, il convient que le producteur fournisse à la clientèle une nourriture nutritive, variée et en quantité suffisante correspondant aux besoins des activités.

NOTE — Le ministère de l'Alimentation, des Pêcheries et de l'Agriculture du Québec (MAPAQ) établit les règles de conservation de la nourriture.

8.3.5.2 Conditions météorologiques — Le producteur doit savoir interpréter les données météorologiques et doit s'assurer que les prévisions météorologiques sont connues et adéquates avant d'autoriser le départ d'une activité.

-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-0-

ANNEXE A
(informative)

CODE DE BONNE CONDUITE DE L'INDUSTRIE TOURISTIQUE
[articles 6.1 et 7.2.2.1 b)]

Le *Code de bonne conduite de l'industrie touristique* ci-dessous s'inspire du *Code mondial d'éthique du tourisme** reproduit dans la norme NQ 9700-010 et du document de réflexion *Recherche et élaboration d'un code d'éthique générique pour l'industrie touristique du Québec***.

L'industrie touristique, par l'intermédiaire de ses organisations et de ses entreprises, s'engage à :

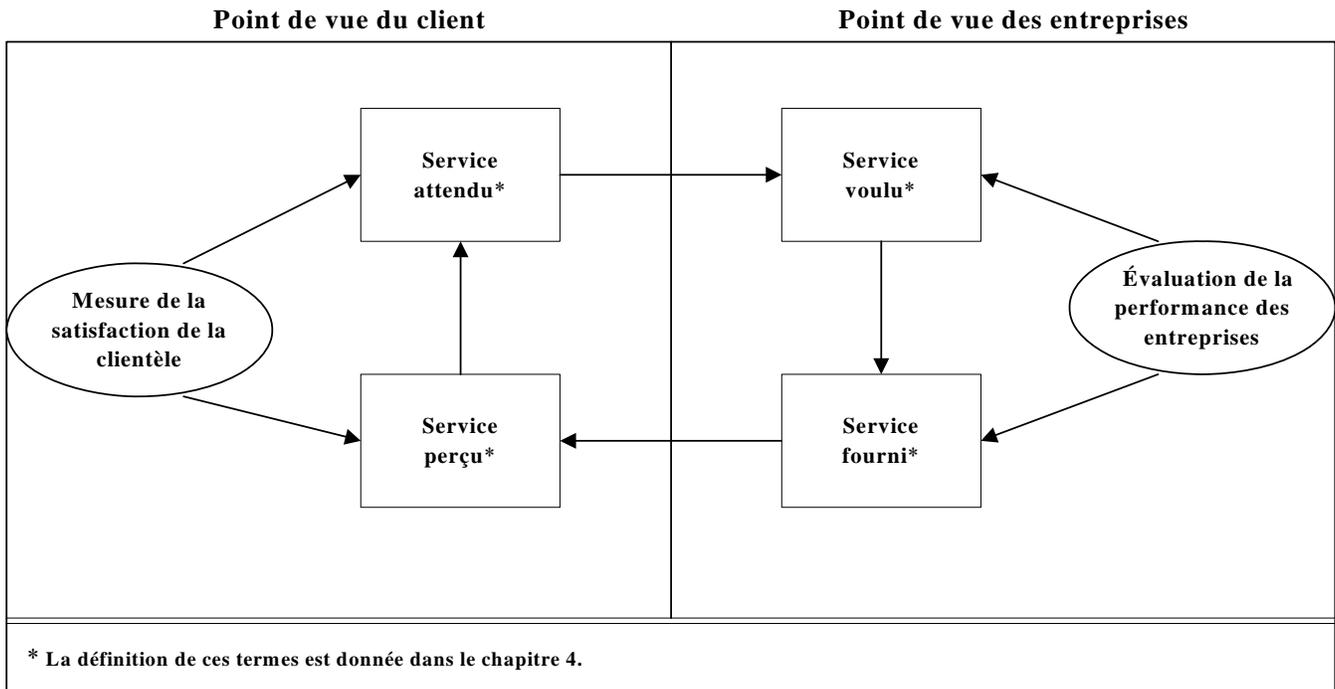
- a) respecter et faire respecter par leurs personnels respectifs les lois, les règlements, les codes de bonne conduite, les normes sur la qualité et toute autre référence applicable propre à leur secteur d'activité touristique;
- b) transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à leurs clientèles, comme à leurs personnels, et ce, dans tout type de communication promotionnelle et interne;
- c) connaître leurs clientèles cibles respectives afin d'adapter leurs prestations de services;
- d) viser de hauts niveaux de qualité humaine notamment l'empathie, la courtoisie, l'honnêteté, la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de leurs clientèles et de leurs personnels;
- e) démontrer souci et considération envers les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers;
- f) assurer en tout temps la sécurité de leurs clientèles et de leurs personnels et de leurs biens;
- g) maintenir pour leurs clientèles respectives des équipements propres, appropriés, en nombre suffisant, en parfaite condition d'utilisation et répondant aux normes de sécurité en vigueur;
- h) encourager la conservation des ressources naturelles et à mettre en place des pratiques responsables concernant le patrimoine naturel, culturel et humain;
- i) respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée de leurs clientèles;
- j) favoriser et faciliter toutes les occasions d'améliorer la compétence professionnelle dans leurs organisations.

* ORGANISATION MONDIALE DU TOURISME (OMT), Assemblée générale. *Code mondial d'éthique du tourisme*, Santiago (Chili), octobre 1999, 17 p. (original français, A/13/26 Res.1 Proj. 1).

** DELISLE, Marie-Andrée, et associés. *Recherche et élaboration d'un code d'éthique générique pour l'industrie touristique du Québec*, 16 septembre 1999, 52 p. (document de réflexion présenté à Tourisme Québec).

ANNEXE B
(informative)

CYCLE DE LA QUALITÉ
(chapitre 4 et article 7.1.5)



ANNEXE C
(informative)

PICTOGRAMMES CONCERNANT LE NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ
(article 7.3.3)

Kéroul est un organisme québécois dont le mandat est de promouvoir le tourisme et la culture pour les personnes à capacité physique restreinte. Dans cette optique, Kéroul a développé un certain nombre de pictogrammes pour informer et sensibiliser la clientèle du niveau d'accessibilité dont peuvent bénéficier les personnes à capacité physique restreinte. Kéroul a élaboré pour des secteurs de l'industrie touristique des critères qui précisent la signification des pictogrammes. Il est possible d'obtenir toute l'information nécessaire relative à ces pictogrammes en s'adressant directement à Kéroul :

4545, avenue Pierre-De Coubertin
C. P. 1000, succ. M
Montréal (Québec) H1V 3R2

Tél. : (514) 252-3104
Télééc. : (514) 254-0766
Courriel : infos@keroul.qc.ca
Site Web : www.keroul.qc.ca



Ce pictogramme signifie que les équipements utilisés répondent à tous les critères d'accessibilité déterminés par Kéroul pour les personnes à capacité physique restreinte.



Ce pictogramme signifie qu'au moins un des critères d'accessibilité associés au pictogramme précédent n'est pas respecté. Certaines exceptions, que Kéroul peut préciser, sont cependant tolérées.



Ce pictogramme signifie qu'aucun des critères associés aux deux pictogrammes précédents n'est respecté.



Ce pictogramme signifie qu'un ou que plusieurs services, que Kéroul peut préciser, sont offerts aux personnes ayant une déficience auditive.



Ce pictogramme signifie qu'un ou que plusieurs services, que Kéroul peut préciser, sont offerts aux personnes ayant une déficience visuelle.

ANNEXE D
(informative)

**LISTE DE LOIS ET DE RÈGLEMENTS APPLICABLES À
L'INDUSTRIE DU TOURISME DE NATURE ET D'AVEVENTURE**
(avis et article 6.3)

NOTE — Cette liste n'est pas exhaustive et présente des références en vigueur à la date de publication de la présente norme.

Il est recommandé de se renseigner auprès des autorités compétentes pour connaître l'état de l'ensemble des lois et des règlements applicables à son secteur d'activité.

Juridiction provinciale

Code civil du Québec (LQ, 1991, c. 64)

NOTES —

- 1 L'article 947 protège le droit des propriétaires et interdit à quiconque de pénétrer sur une propriété privée sans la permission du propriétaire.
- 2 L'article 920 interdit à toute personne circulant sur un cours d'eau de prendre pied sur les berges.

Loi sur les agents de voyages (LRQ, c. A-10)

Règlement sur les agents de voyages (RRQ, c. A-10, r. 1)

Loi sur la conservation et la mise en valeur de la faune (LRQ, c. C-61.1)

NOTE — Les articles 122 à 128 déterminent la façon que le gouvernement peut prendre pour établir des conditions pour pénétrer dans un refuge faunique, y séjourner, y circuler ou s'y livrer à une activité quelconque.

Loi sur la qualité de l'environnement (LRQ, c. Q-2)

Loi sur la sécurité dans les édifices publics (LRQ, c. S-3)

Règlement sur la sécurité dans les bains publics (RRQ, 1981, c. S-3, r. 3)

NOTE — Ce règlement couvre notamment l'aménagement et la surveillance des plages publiques. En ce qui a trait à la qualité des eaux de baignade, voir la *Loi sur la qualité de l'environnement*.

Loi sur la sécurité dans les sports (LRQ, c. S-3.1)

Règlement sur la qualification en plongée subaquatique récréative (RRQ, c. S-31, r. 3.1.1)

Règlement sur la sécurité dans les stations de ski alpin (RRQ, c. S-3.1, r. 3.2)

Loi sur les parcs (LRQ, c. P-9)



Loi sur les terres du domaine de l'État (LRQ, c. T-8.1)

Loi sur les véhicules hors route (LRQ, c. V-1.2)

Juridiction fédérale

Code criminel (LRC, 1985, ch. C-46)

NOTE — Ce règlement couvre les infractions relatives à la conduite en état d'ébriété (motoneiges, bateaux, etc.), la conduite dangereuse (bateaux, etc.).

Règlement sur les activités en mer dans le Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent (*Gazette officielle du Canada*, partie 1, 28 octobre 2000, p. 3300 [projet])

NOTE — Ce règlement établit les conditions pour l'observation des mammifères marins dans les limites du Parc marin du Saguenay–Saint-Laurent.

Loi sur l'aéronautique (LRC, 1985, ch. A-2)

Règlement de l'aviation canadien (DORS/96-433)

Règlement sur les refuges d'oiseaux migrateurs (CRC, ch. 1036)

NOTE — Ce règlement précise qu'il est interdit d'y chasser les oiseaux migrateurs, mais aussi de déranger, de prendre des nids, de détruire, d'avoir en sa possession la peau, le nid ou l'œuf d'un oiseau migrateur.

Règlement sur les réserves d'espèces sauvages (CRC, ch. 1609)

NOTE — Ce règlement permet à Environnement Canada d'interdire et de réglementer les activités survenant dans des réserves nationales de faune. La réglementation porte sur la chasse, le camping, l'entrée, le pique-nique, etc.

Loi sur la marine marchande du Canada (LRC, ch. S-9)

Règlement sur la compétence des conducteurs d'embarcation de plaisance (DORS/99-53)

Règlement sur les abordages (CRC, ch. 1416)

Règlement sur les cartes marines et les publications nautiques (DORS/95-149)

Règlement sur les petits bâtiments (CRC, ch. 1487)

Règlement sur les restrictions à la conduite des bateaux (CRC, ch. 1407)

Loi sur la protection des eaux navigables (LRC, ch. N-22)

ANNEXE E
(informative)

NORMES RELATIVES À L'ÉQUIPEMENT UTILISÉ EN TOURISME D'AVENTURE
(article 8.1.1)

NOTE — Cette liste n'est pas exhaustive et présente des références en vigueur à la date de publication de la présente norme.

Il est recommandé de se renseigner auprès des autorités compétentes pour connaître l'état de l'ensemble des normes et des spécifications techniques applicables aux équipements utilisés.

En général, les équipements réputés conformes à ces normes sont identifiés par un sigle, par exemple, BNQ, CSA, ONGC, ASTM, ANSI, SNELL, EN, CEN, BSI, qui témoigne qu'ils ont été vérifiés par un organisme reconnu.

<u>NUMÉRO</u>	<u>ORGANISME</u>	<u>TITRE</u>
ACTIVITÉS NAUTIQUES		
CAN/CGSB-65.7-M88	ONGC	<i>Gilets de sauvetage à matériau insubmersible.</i>
CAN/CGSB-65.11-M88	ONGC	<i>Vêtements de flottaison individuels.</i>
CAN/CGSB-65.15-M88	ONGC	<i>Vêtements de flottaison individuels pour les enfants.</i>
CAN/CGSB-65.16-99	ONGC	<i>Combinaisons flottantes en cas de naufrage.</i>
NF EN 1385 (NF S 72-407 : 1998)	AFNOR	<i>Casques utilisés dans la pratique du canoë-kayak et des sports en eau vive.</i>

ESCALADE

NOTE — En général, les équipements utilisés pour la pratique de l'escalade portent la marque de reconnaissance de l'Union internationale des associations d'alpinisme (UIAA).

F 887-97	ASTM	<i>Specifications for Personal Climbing Equipment.</i>
F 1772-99	ASTM	<i>Specification for Climbing Harnesses.</i>
F 1773-97	ASTM	<i>Terminology Relating to Climbing and Mountaineering Equipment and Practices.</i>
F 1774-99	ASTM	<i>Specification for Climbing and Mountaineering Carabiners.</i>



F 1775-97	ASTM	<i>Specification for Labeling of Climbing and Mountaineering Equipment.</i>
NF EN 892 (NF S 52-334 : 1997)	AFNOR	<i>Matériel d'alpinisme et d'escalade — Cordes dynamiques — Exigences de sécurité et méthodes d'essai.</i>
NF EN 12492 (NF S 72-409 : 2000 + A1 : 2003)	AFNOR	<i>Équipements d'alpinisme et d'escalade — Casques d'alpinistes — Exigences de sécurité et méthodes d'essai.</i>
NF EN 13089 (NF S 52-336 : 1999)	AFNOR	<i>Équipements d'alpinisme et d'escalade — Outils à glace — Exigences de sécurité et méthodes d'essai.</i>

CYCLISME

CAN/CSA-D113.2-M89 (C 2002)	CSA	<i>Casques protecteurs pour cyclistes.</i>
F 1447-02	ASTM	<i>Specification for Helmets Used in Recreational Bicycling or Roller Skating.</i>
F 1898-01	ASTM	<i>Specification for Helmets for Non-Motorized Wheeled Vehicle Used by Infants and Toddlers.</i>
F 1952-00	ASTM	<i>Specification for Helmets Used for Down Hill Mountain Bicycle Racing.</i>
F 2032-00	ASTM	<i>Specification for Helmets Used for BMX Cycling.</i>
F 2043-00	ASTM	<i>Classification for Bicycle Usage.</i>
Snell B-95	SNELL	<i>Protective Headgear for Use with Bicycles.</i>

PLONGÉE SOUS-MARINE

CAN/CSA Z 180.1-00	CSA	<i>Air comprimé respirable et systèmes connexes.</i>
CSA Z 275.4-02	CSA	<i>Competency Standard for Diving Operations.</i>

SPORTS D'HIVER

F 659-98 ^{e1}	ASTM	<i>Specification for Skier Goggles and Faceshields.</i>
F 2040-02	ASTM	<i>Specification for Helmets Used for Recreational Snow Sports.</i>



ÉQUITATION

F 1163-01	ASTM	<i>Specification for Protective Headgear Used in Horse Sports and Horseback Riding.</i>
F 1937-98	ASTM	<i>Specification for Body Protectors Used in Horse Sports and Horseback Riding.</i>
NF EN 1384 (NF S 72-402 : 1997 + A1 : 2001)	AFNOR	<i>Casques de protection pour sports hippiques.</i>
NF EN 13158 (NF S 72-410 : 2000)	AFNOR	<i>Vêtements de protection — Vestes, gilets de protection et protège-épaules pour cavaliers — Exigences et méthodes d'essai.</i>

DIVERS

F 406-02	ASTM	<i>Consumer Safety Specification for Non-Full-Size Baby Cribs/Play Yards.</i>
F 1305-94 (2002)	ASTM	<i>Guide for Classification of Amusement Ride and Device Related Injuries and Illnesses.</i>
F 1487-01 ^{e1}	ASTM	<i>Consumer Safety Performance Specification for Playground Equipment for Public Use.</i>
F 1720-96	ASTM	<i>Test Method for Measuring Thermal Insulation of Sleeping Bags Using a Heated Manikin.</i>
F 1933-98	ASTM	<i>Specification for Illustrating the Footprint of a Backpacking or Mountaineering Tent.</i>
NF EN 966 (NF S 72-405 : 1996 + A1 : 2000)	AFNOR	<i>Casques de sports aériens.</i>
NF EN 1080 (NF S 72-408 : 1997 + A1 : 2003)	AFNOR	<i>Casques de protection contre les chocs pour jeunes enfants.</i>
Snell M-2000	SNELL	<i>Protective Headgear for Use with Motorcycles and Other Motorized Vehicles.</i>
Snell N-94	SNELL	<i>Protective Headgear for Use in Non-Motorized Sports.</i>
CAN/CSA Z 614-98	CSA	<i>Aires et équipement de jeu.</i>

ANNEXE F
(informative)

ÉTHIQUE ENVIRONNEMENTALE
(article 7.4)

Selon les principes *Leave No Trace* (LNT) élaborés par la National Outdoor Leadership School (NOLS) pour les parcs nationaux des États-Unis, les pratiques environnementales doivent être adaptées selon les différents écosystèmes où se déroulent les activités de plein air.

Les saisons, l'altitude, l'isolement, l'ensoleillement et l'humidité au sol sont aussi des facteurs déterminants des pratiques qui devront être planifiées et adaptées afin de créer le moins d'impacts possible ou de dommages à l'environnement. Il est paradoxal de penser que c'est grâce à la démocratisation et à la popularité des activités de plein air depuis près de trente ans que les gens sont plus sensibilisés à la fragilité de l'environnement et que c'est aussi à cause de ce phénomène que les milieux fragiles, qui jadis n'étaient pas fréquentés, sont aujourd'hui menacés de disparaître tant ils sont maltraités lors des nombreux passages.

Les principes *Leave No Trace* semblent être la base qui dicte, en ce moment, les conduites à adopter lors des sorties en milieux naturels. Les parcs et les sentiers aménagés sont dessinés et conçus de façon à éviter l'érosion excessive et à protéger les habitats fragiles. De grands défis sont soulevés par les principes *Leave No Trace* suivants :

1. planifier à l'avance et préparer les pratiques qui seront privilégiées;
2. se déplacer et camper sur des surfaces durables;
3. remettre dans les sacs tout ce qui a été sorti en vue d'être rapporté;
4. se débarrasser de ce qu'il est impossible de rapporter de façon adéquate;
5. laisser sur place ce que l'on découvre;
6. restreindre le plus possible l'utilisation de feux et leur l'impact;
7. respecter les autres utilisateurs.

Le jugement reste l'élément le plus important des pratiques environnementales. Différents environnements nécessitent différentes pratiques.



Exemples d'environnements spéciaux

	<ul style="list-style-type: none"> — Les déserts — Les rivières et les lacs — Les côtes — Les milieux alpins et la toundra arctique — Les milieux enneigés et glacés — Les territoires habités par les ours — Les lieux de randonnée à cheval
--	--

Pratiques environnementales générales pour le tourisme d'aventure

Planifier à l'avance et préparer	
	<ul style="list-style-type: none"> — Connaître les règles et la fragilité du milieu où se déroulera l'activité. — Planifier et se préparer pour les températures extrêmes, les situations hasardeuses et les situations d'urgence. — Choisir les sites ou les dates de sorties en fonction d'éviter les périodes d'utilisation intense des sites. — Lors de la préparation d'une sortie : emballer la nourriture afin d'éviter des déchets inutiles lors du déroulement des sorties. — Utiliser des cartes et des boussoles afin de limiter l'utilisation de cairns, de rubans ou d'identification par peinture.
Se déplacer et camper sur des surfaces durables	
Marche dans les sentiers	<ul style="list-style-type: none"> — Suivre les sentiers et éviter les raccourcis; en général, ils sont en pente abrupte et s'érodent facilement. — Marcher les uns à la suite des autres afin d'éviter de créer un deuxième ou même un troisième sentier en parallèle. — Laisser les trouvailles là où elles sont découvertes; ne rien prélever ni rapporter.
Marche hors des sentiers	<ul style="list-style-type: none"> — Restreindre la taille des groupes; un nombre de 4 à 6 personnes est suggéré. — Engager préalablement les marcheurs à laisser un minimum d'impact. — Éviter les milieux fragiles et les milieux humides, quitte à devoir allonger les parcours et à faire des détours. — Utiliser les voies plus durables : neige, roches, sable, etc. — Choisir les aires de camping avec une préoccupation de l'impact environnemental et des conséquences sociales; séparer la cuisine du campement et choisir une surface durable pour les emplacements de tente.



Campement	<ul style="list-style-type: none"> — Choisir un site qui laissera le moins de dommages; impact social et visuel. Les surfaces aux impacts moindres sont la roche, le gravier, l'herbe sèche et la neige. — Choisir des couleurs qui se fondent bien à la nature. — Éviter les sites situés trop près de plans d'eau afin d'éviter de déranger les animaux (points d'eau, alimentation, cycle journalier et danger) ou de créer un impact visuel. — Protéger les points d'eau fréquentés par les animaux en campant au moins à 200 m des cours d'eau ou des lacs.
Gérer les déchets de façon adéquate	
Gestion des déchets	<ul style="list-style-type: none"> — Rappporter les déchets y compris ceux qui sont biodégradables : la notion de temps de dégradation est importante. Faire une inspection des lieux avant de quitter un site de camping et ramasser tous les déchets. — Ne pas brûler ni enterrer les restes de nourriture; les animaux sont susceptibles d'être attirés par les odeurs et d'endommager les sites pour y dénicher les restes. — Laver la vaisselle et se laver le corps le plus possible à l'eau fraîche en utilisant de préférence des savons biodégradables si cela est nécessaire. Faire le lavage le plus loin possible des cours d'eau.
Déchets humains	<ul style="list-style-type: none"> — Favoriser des emplacements éloignés des sites de camping et des cours d'eau. — Rappporter le papier souillé dans un sac de plastique. — Enfouir les déchets humains solides dans un trou d'une profondeur de 15 cm à 20 cm creusé au moins à 65 m de tout cours d'eau. Recouvrir le trou et effacer les traces.
Laisser sur place ce que l'on découvre	
Prélèvement de spécimens	<ul style="list-style-type: none"> — Protéger les traces du passé : observer, mais ne pas toucher aux artefacts culturels ou historiques. — Laisser les roches, les plantes et les autres objets naturels sur place. — Éviter d'introduire ou de transporter des espèces non indigènes. — Ne pas construire de structures ni de tranchées.
Restreindre l'utilisation des feux et leur impact	
	<ul style="list-style-type: none"> — Utiliser le moins possible de feux pour la cuisson; utiliser des réchauds de camping et des lanternes à la chandelle ou d'autres types pour s'éclairer. — Utiliser les ronds de feu existants; ne jamais construire de nouveaux ronds de feu, car ils ne sont pas plus sécuritaires et ils font plus de dommages. — Garder les feux petits. Utiliser le bois mort disponible; choisir des morceaux qu'on peut casser à la main. Les petits morceaux de bois brûlent complètement et laisse moins de traces.



Respecter la vie sauvage	
Vie animale	<ul style="list-style-type: none"> — Observer les animaux à distance. Ne pas essayer de les approcher. — Ne pas nourrir les animaux. Nourrir les animaux nuit à leur santé et altère leur comportement naturel. Ils deviennent vulnérables aux prédateurs. — Ne pas laisser de nourriture à la portée des animaux. Ranger adéquatement la nourriture et les déchets. — Tenir sous laisse en tout temps les animaux domestiques ou les laisser à la maison. — Éviter d’approcher les animaux sauvages lors des périodes plus sensibles, comme la période d’accouplement, la nidification, l’éclosion ou les naissances, la saison hivernale.
Respecter les autres utilisateurs	
Considérer les autres visiteurs	<ul style="list-style-type: none"> — Respecter les autres visiteurs et leur expérience. — Être courtois; céder le passage aux autres utilisateurs. — Se ranger du côté aval des sentiers lors de goulots dans les sentiers. — Éviter de camper dans des endroits où sont déjà installés d’autres campeurs. — Éviter les cris et les bruits inutiles.

Il convient que les règles soient établies de façon explicite avant le départ et que l’engagement des personnes participantes à occasionner un minimum d’impacts lors de leur séjour dans la nature soit exigé. Le respect de ces pratiques permettent d’espérer que les amateurs de la nature les transposent dans leurs comportements quotidiens et les sensibilisent aux aspects environnementaux.

NOTE — Le *Code d’éthique environnemental* (voir annexe I) élaboré par Aventure Écotourisme Québec présente des pratiques qui traduisent les principes *Leave No Trace* pour les activités de tourisme d’aventure et d’écotourisme au Québec.



ANNEXE G
(informative)

**ZONES DE PRATIQUE —
EXEMPLES DE CRITÈRES DE DÉFINITIONS GÉNÉRIQUES**
(article 8.3.2.2)

Zone 1
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Milieu périurbain ▪ Terrains ou plans d'eau bien identifiés et accessibles ▪ Niveau de difficulté facile et intermédiaire ▪ Parcours, terrains ou plans d'eau faciles pour les personnes débutantes ▪ Communications et secours très accessibles et rapides
Zone 2
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Région peu habitée ▪ Niveau de difficulté intermédiaire et avancé ▪ Parcours difficiles pour les personnes débutantes, sur lesquels on rencontre des obstacles ▪ Assistance accessible en cas d'urgence, mais dans des délais longs
Zone 3
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Région inhabitée ▪ Niveau de difficulté élevé ▪ Parcours, terrains ou plans d'eau très difficiles pour les personnes débutantes, sur lesquels on rencontre des obstacles ▪ Assistance qui peut être problématique en cas d'urgence; délais très longs à cause de l'éloignement et selon les conditions météorologiques
Zone 4
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Milieu inhabité ▪ Niveau de difficulté élevé ▪ Parcours, terrains ou plans d'eau très difficiles et qui peuvent être très accidentés ▪ Assistance qui peut être problématique en cas d'urgence; délais d'évacuation importants selon les conditions météorologiques ▪ Tout le territoire situé au nord du 51^e parallèle, dont les monts Torngat et les monts Otish
<p>NOTE — Ce tableau est tiré du <i>Guide en gestion des risques</i> (voir annexe I).</p>

ANNEXE H
(informative)

**EXEMPLES D'EXIGENCES DE SÉCURITÉ
PROPRES À LA DISCIPLINE « CANOT »**
(articles 8.3.2.2, 8.3.2.3, 8.3.2.4 et 8.3.2.5)

Le contenu de la présente annexe est tiré de l'article 10.2 du *Guide de gestion des risques* (voir annexe I).

Obligations du producteur de canot

- Exiger le port du gilet de sauvetage en tout temps. Porter un casque si cela est jugé nécessaire. Avoir des anneaux de bosse, des cordes de pointe et des équipements de flottaison ajoutés pour les rapides de classe III ou plus.
- Lorsque la température de l'eau descend au-dessous de 12 °C, le producteur doit exiger le port d'un vêtement isothermique de la part de toutes les personnes participantes.

Zones de pratique de canot

Zone 1
<p>La route d'accès est à proximité. Le service ambulancier ou le centre hospitalier sont à moins d'une (1) heure d'accès. Les activités se déroulent sur des lacs ou sur des rivières de niveau I et II où les rapides font moins de 200 mètres de long. La température de l'air et la température de l'eau sont supérieures à 37 °C.</p>
Zone 2
<p>La route d'accès est facilement atteignable. Le service ambulancier ou le centre hospitalier sont à moins de six (6) heures d'accès. Les activités se déroulent sur des rivières de niveau II et III où les rapides font moins de 500 mètres de long. La température de l'air et la température de l'eau sont supérieures à 37 °C.</p>
Zone 3
<p>La route d'accès est difficilement atteignable. Le service ambulancier ou le centre hospitalier sont à moins de douze (12) heures d'accès. Les activités se déroulent sur des rivières de niveau II et III où les rapides font plus d'un kilomètre de long. Les activités comprennent une période de navigation sur gros plans d'eau de niveau 3. La température de l'air et la température de l'eau sont inférieures à 37 °C.</p>
Zone 4
<p>La route d'accès est très difficilement atteignable. Le service ambulancier ou le centre hospitalier sont à douze (12) heures d'accès ou plus. Les activités se déroulent sur des rivières de niveau II, III et IV où les rapides font plus de 2 kilomètres de long. Les activités comprennent une période de navigation sur gros plans d'eau de niveau 4. La température de l'air et la température de l'eau sont inférieures à 37 °C.</p>



Niveaux de qualification des guides de canot (voir note 1)

	Niveau 1 <i>(sortie à la journée)</i>	Niveau 2 <i>(sortie de moyenne durée)</i>	Niveau 3 <i>(sortie de longue durée)</i>
Exigences générales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 18 ans ▪ Cours de premiers soins 16 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 18 ans ▪ Guide niveau 1 dans cette discipline ▪ Reconnaissance professionnelle du CQRHT ▪ Cours de premiers soins pour régions éloignées 40 heures 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 21 ans ▪ Guide niveau 2 dans cette discipline ▪ Cours avancés de premiers soins pour régions éloignées 80 heures ▪ Expérience et connaissances de l'utilisation d'un GPS
Exigences particulières (voir note 2)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ II eau vive duo ▪ II eau calme ▪ Sauvetage en rivière 1 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ III eau vive duo ▪ II eau calme 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ IV eau vive duo ▪ III eau vive solo ▪ III eau calme ▪ Sauvetage en rivière II ▪ Permis d'opérateur de radio VHF
Expériences de travail exigées		<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 jours comme chef guide niveau 1, dans cette discipline 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 25 jours comme chef guide niveau 2, dans cette discipline
Expériences personnelles exigées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 500 km de canot-camping comprenant au moins 10 jours, dont 5 jours sur des parcours classés zone II ou plus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 750 km de canot-camping comprenant : au moins 7 sorties de 2 jours ou plus, dont au moins 2 sorties de 4 jours ou plus sur des parcours classés zone III ou plus 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2500 km de canot-camping comprenant au moins 10 sorties de 2 jours ou plus sur 6 rivières différentes, dont au moins 5 sorties de 7 jours ou plus, 2 d'entre elles s'étant déroulées sur des parcours classés zone III ou plus et une sur un parcours classé zone IV

NOTES —

1 D'autres qualifications peuvent être reconnues comme équivalentes. On peut se renseigner auprès d'Aventure Écotourisme Québec.

2 Les niveaux de formation mentionnés dans le point « Exigences particulières » correspondent aux niveaux de formation attribués par la Fédération québécoise de canot et de kayak (FQCK).



Attributions et responsabilités des guides de canot

	Niveau 1 <i>(sortie à la journée)</i>	Niveau 2 <i>(sortie de moyenne durée)</i>	Niveau 3 <i>(sortie de longue durée)</i>
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chef guide en zone 1 pour des sorties à la journée ▪ Assistant guide en zones 1 et 2 pour des sorties à la journée et des sorties de moyenne durée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chef guide en zones 1 et 2 pour des sorties à la journée et des sorties de moyenne durée ▪ Assistant guide en zones 3 et 4 pour des sorties à la journée, des sorties de moyenne durée et des sorties de longue durée 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chef guide en zones 1, 2, 3 et 4 pour des sorties à la journée, des sorties de moyenne durée et des sorties de longue durée ▪ Assistant guide en zones 1, 2, 3 et 4 pour des sorties à la journée, des sorties de moyenne durée et des sorties de longue durée

Ratio d'encadrement des sorties de canot

Durée Zone	Sortie à la journée <i>(Aucun coucher)</i>	Sortie de moyenne durée <i>(1 ou 2 couchers)</i>	Sortie de longue durée <i>(3 couchers et plus)</i>
ZONE 1	1/12 + 1 assistant	1/12 + 1 assistant	1/12 + 1 assistant
ZONE 2	1/12 + 1 assistant	1/12 + 1 assistant	1/12 + 1 assistant
ZONE 3	2/12 (guide)	2/12 (guide)	2/12 (guide)
ZONE 4	2/10 (guide)	2/10 (guide)	2/10 (guide)
NOTE — Ratio : nombre de guides par nombre de clients.			

ANNEXE I
(informative)

RÉFÉRENCES INFORMATIVES

I.1 DOCUMENT NORMATIF

BNQ (Bureau de normalisation du Québec)

NQ 9700-010/2001

Tourisme — Prestation des services à la clientèle — Principes généraux relatifs à la qualité.

I.2 AUTRES DOCUMENTS

ASSOCIATION TOURISTIQUE RÉGIONALE DU BAS-SAINT-LAURENT. *Rapport pour un programme de qualité en écotourisme*, octobre 1999.

AVENTURE ÉCOTOURISME QUÉBEC (AEQ). *Code d'éthique environnemental*, 2001.

AVENTURE ÉCOTOURISME QUÉBEC (AEQ). *Guide de gestion des risques*, mai 2002.

OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (OQLF). *Le grand dictionnaire terminologique*, [En ligne], 2003, [<http://www.granddictionnaire.com>] (2003-03-07)

ANNEXE J
(informative)

BIBLIOGRAPHIE

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT). *Échelle de compétence linguistique en langue(s) seconde(s) pour les fonctions de travail de l'industrie touristique*, Longueuil (document présenté sous forme d'un dépliant utilisé par le Service d'évaluation linguistique de Télé-Université).

CONSEIL QUÉBÉCOIS DES RESSOURCES HUMAINES EN TOURISME (CQRHT). *Lignes directrices professionnelles nationales pour l'industrie canadienne du tourisme*, Longueuil, 1999, 34 p. [tiré de l'ouvrage *Guide de tourisme d'aventure (tronc commun)*].

LAUZON, Élyse. *Document normatif préliminaire en écotourisme : critères de qualité et éléments vérifiables*, mai 2001, 19 p. (rapport fait en collaboration avec Tourisme Québec).

TOURISME QUÉBEC. *Programme qualité de l'industrie touristique québécoise*, mars 1999 (document d'orientation).

FORMULAIRE POUR COMMENTAIRES

Dans le but d'améliorer les documents publiés par le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) et d'en faciliter la mise à jour, nous vous invitons à nous faire parvenir vos suggestions et commentaires relatifs au présent document en remplissant le présent formulaire.

OBJET : NQ 9700-065

*Tourisme — Prestation des services à la clientèle —
Tourisme de nature et d'aventure.*

- JE DÉSIRES :**
- signaler une erreur*
 - suggérer une modification*
 - indiquer un besoin pour une nouvelle norme*
 - proposer une autre intervention*

SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES :

Expéditeur ou expéditrice :

_____	_____
(nom)	(organisme)
_____	_____
	(adresse)
_____	_____
	(code postal)
Signature : _____	Tél. : _____
	Date : _____

RETOURNER AU : Bureau de normalisation du Québec
333, rue Franquet
Sainte-Foy (Québec) G1P 4C7
Téléphone : (418) 652-2238
Télécopieur : (418) 652-2292
Courriel : bnqinfo@bnq.qc.ca
Site Web : www.bnq.qc.ca



Bureau de normalisation du Québec

Membre du Système national de normes (SNN), le Bureau de normalisation du Québec (BNQ) est l'un des quatre organismes d'élaboration de normes canadiens accrédités par le Conseil canadien des normes (CCN). Depuis le 1^{er} juillet 1990, il est une direction autonome du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ).

Le BNQ a pour mission d'agir comme partenaire des milieux d'affaires, industriels, sociaux et réglementaires afin de favoriser l'amélioration de la qualité des produits, des processus et des services, ainsi que leur acceptation sur tous les marchés.

Le BNQ offre les services suivants :

- élaboration de normes ;
- certification de produits, de processus et de services ;
- enregistrement de systèmes ;
- évaluation des laboratoires d'analyses aux fins d'accréditation par le CCN.

En matière d'élaboration de normes, les activités du BNQ permettent d'établir des critères de performance pour définir notamment la qualité, la sécurité et l'aptitude à l'emploi de produits, de processus ou de services dans un contexte de développement durable. L'approche distinctive du BNQ à cet égard est d'assurer un consensus entre toutes les parties concernées.

En matière de reconnaissance de conformité, l'approche du BNQ vise à garantir qu'un produit, qu'un processus ou qu'un service respectent de façon continue les exigences des normes qui les concernent.

En ce qui a trait à l'enregistrement des systèmes, les activités du BNQ visent à garantir que le système mis en place dans les entreprises est conforme et est maintenu conforme aux exigences des normes applicables.

Les différentes accréditations et reconnaissances détenues par le BNQ garantissent à ses clients que les mandats qu'ils lui confient sont réalisés selon les critères internationaux qui définissent les meilleures pratiques en matière de normalisation, de certification et d'enregistrement de systèmes.



Bureau de normalisation du Québec
333, rue Franquet
Sainte-Foy (Québec) G1P 4C7
Téléphone : (418) 652-2238 ou 1 800 386-5114
Télécopieur : (418) 652-2292
www.bnq.qc.ca
bnq@bnq.qc.ca



**TITRE : TOURISME — PRESTATION DES SERVICES À LA
CLIENTÈLE — TOURISME DE NATURE ET
D'AVEVENTURE**

MODIFICATION AU DOCUMENT

N° 1

DATE : 2005-09-06

MODIFICATIF

Article 6.4 (p. 8)

Le point *b)* de l'article 6.4 est supprimé et est remplacé par une recommandation, de sorte que l'article 6.4 doit maintenant se lire au complet comme suit :

6.4 ASSURANCES RESPONSABILITÉ CIVILE

L'organisation doit souscrire à des polices d'assurance d'une valeur minimale de 2 millions de dollars (2 M\$) pour couvrir sa responsabilité civile et comportant les garanties adéquates selon la nature de ses activités.

Ces polices d'assurance doivent comporter au moins les garanties suivantes :

- a)* responsabilité civile incluant notamment les garanties pour les dommages matériels, les dommages corporels, la privation de jouissance, les préjudices personnels;
- b)* responsabilité contractuelle;
- c)* responsabilité de commercialisation.

NOTE — En général, la formule d'assurance dite « étendue » du Bureau d'assurance du Canada comprend les garanties décrites ci-dessus.

De plus, il est recommandé que l'organisation souscrive à une police d'assurance en responsabilité civile pour les administrateurs et les dirigeants, lorsqu'elle y est admissible.