

Code d'éthique

Code d'éthique des membres producteurs

D'Aventure Écotourisme Québec, l'Association des professionnels

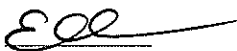
Responsabilités et obligations vis-à-vis des clients ou de leurs représentants

1. Disposer de l'équipement de communication approprié (téléphone, fax, répondeur, transfert d'appels, etc.) afin d'être facile à rejoindre et de pouvoir retourner ses messages dans un délai raisonnable.
2. Ne pas induire les clients dans l'erreur; leur fournir toute l'information nécessaire pour qu'ils comprennent bien les services offerts ainsi que les conditions et obligations s'y rattachant avant d'accepter leurs réservations.
3. Garantir à ses clients qu'ils recevront tous les services réservés et, lors de circonstances imprévisibles, leur offrir des services de qualité équivalente ou, à défaut, leur fournir une compensation monétaire.
4. Fournir au client, lors de son séjour, une nourriture nutritive, variée et en quantité suffisante.
5. S'assurer que la promotion d'un séjour ou d'un forfait, comme un produit de tourisme d'aventure ou d'écotourisme, soit conforme à la définition approuvée par l'Association.
6. Faire mention de son accréditation ou de son appartenance à l'Association dans toute publicité ou promotion.

Responsabilités et obligations en regard de la sécurité et de l'encadrement des clients et du personnel

7. Veiller en tout temps à la sécurité de ses clients et de son personnel et leur rappeler régulièrement les règles de prévention.
8. Encourager et faciliter la formation de son personnel.
9. S'assurer du confort, de l'encadrement et de la sécurité des clients et ne fournir que du personnel et des guides compétents et bien formés en nombre suffisant.
10. Maintenir à la disposition de sa clientèle un équipement propre et approprié répondant aux normes de sécurité en vigueur et en parfaite condition d'usage.
11. Utiliser un matériel de sécurité, d'urgence et de réparation de qualité, reconnu et en quantité suffisante.
12. Bien renseigner le client sur les conditions climatiques, le territoire et les déplacements qui devront être effectués et offrir des conseils sur le choix du matériel, des accessoires, des vêtements et sur le degré d'endurance physique et d'habileté dont le client devra faire preuve pour rendre son séjour agréable.
13. Garantir un traitement humanitaire et exempt de toute violence aux animaux utilisés lors des activités de tourisme d'aventure ou d'écotourisme (chiens de traîneau, chevaux et autres).

Initiales :



Responsabilités et obligations vis-à-vis d'Aventure Écotourisme Québec et des autres membres

14. Adhérer à la mission et aux buts de l'Association et s'engager à une pleine et entière collaboration entre membres.
15. Coopérer à la mise en valeur des professions de producteurs et de guides d'aventure, d'écotourisme et de plein air.
16. Respecter toutes les conditions, politiques et normes du programme pour lequel on est accrédité.
17. Fournir, dans les délais prévus, les informations requises par l'Association et payer dans les délais exigés les cotisations et autres contributions ou frais d'administration.
18. S'identifier à l'image de l'Association tout en préservant et en faisant la promotion de la bonne réputation et de l'image de l'Association et de ses membres auprès du public.
19. Bannir toute forme de commission lorsqu'il s'agit de se recommander de la clientèle entre membres et s'engager à recommander la clientèle chez les exploitants membres de l'Association en priorité.
20. Ne pas agir de façon déloyale en vue de porter atteinte aux rapports existant entre un autre membre et son client ou son employé et ne pas porter préjudice à la réputation professionnelle d'un autre membre (mais soumettre son cas, si nécessaire et justifié, au comité de l'association chargé de l'application du code d'éthique).
21. Aider au développement de l'Association en participant à ses activités et en coopérant à la formation continue des membres par des échanges d'idées, de connaissances et d'expériences.

Responsabilités et obligations vis-à-vis de la société

22. Être pleinement conscient de sa propre responsabilité professionnelle et refuser son appui à tout membre qui déroge aux exigences de l'éthique professionnelle.
23. S'abstenir d'employer des méthodes inconvenantes et suspectes pour solliciter du travail professionnel.
24. S'engager à respecter et à se soumettre à toute décision du comité de l'Association chargé de l'application du code d'éthique et des normes d'accréditation.
25. Collaborer avec les autorités gouvernementales pour assurer le respect et l'observation des lois et des règlements.
26. Assumer pleinement sa responsabilité professionnelle et tenir compte des conséquences possibles de ses actions sur la vie, la santé ou la propriété de toute personne.
27. Opérer son entreprise et ses services d'une façon sérieuse et conforme à la morale professionnelle.

Responsabilités et obligations vis-à-vis de l'environnement

28. Encourager la conservation et l'utilisation respectueuse des ressources naturelles, appliquer ses valeurs à tous les aspects de son entreprise et les promouvoir auprès de son personnel et de sa clientèle.
29. Respecter les droits et privilèges des propriétaires fonciers et des gestionnaires de territoires à vocation de plein air, de tourisme d'aventure et d'écotourisme et collaborer avec ces derniers.
30. Pratiquer des techniques d'utilisation des territoires ayant un impact minimal sur le milieu naturel.
31. Coopérer entre producteurs, guides et gestionnaires de territoires afin de développer de meilleures méthodes de gestion, d'utilisation et de mise en valeur des espaces naturels.
32. S'abstenir de perturber la faune et s'assurer d'un impact minimal sur les habitats fauniques lors des activités d'observation de la faune.

Date : 25 mars 2020 Signature : Emilio LeBlanc Fabeys