

## Code d'éthique des membres accrédités d'Aventure Écotourisme Québec

### **Responsabilités et obligations en matière d'activités commerciales**

1. Disposer de l'équipement de communication approprié (courriel, téléphone, boîte vocale, transfert d'appels, etc.) de manière à être facile à joindre et de pouvoir répondre aux demandes dans un délai raisonnable.
2. Avant d'accepter les réservations des clients, leur fournir des renseignements clairs, exacts et détaillés afin qu'ils comprennent bien les services offerts ainsi que les conditions et obligations qui s'y rattachent.
3. Garantir aux clients qu'ils recevront tous les services réservés et, lors de circonstances imprévisibles, leur offrir des services de qualité équivalente ou une compensation monétaire conforme à la politique de remboursement de l'organisation.
4. Afficher son affiliation à Aventure Écotourisme Québec et son accréditation (Qualité-Sécurité, Écotourisme) dans ses communications.

### **Responsabilités et obligations en matière de sécurité**

5. En tout temps, respecter ses engagements en tant qu'entreprise accréditée Qualité-Sécurité et veiller au respect des normes de l'accréditation dans l'ensemble des activités offertes.
6. Faciliter la formation du personnel en matière de sécurité au travail et d'encadrement sécuritaire des clients.
7. Ne tolérer aucune forme de violence, de harcèlement, de négligence, d'abus ou d'intimidation, que ce soit envers les clients, le personnel ou toute autre personne appelée à intervenir dans le cadre d'une activité ou d'un séjour.
8. Ne tolérer aucune forme de violence, de négligence ou d'abus envers les animaux qui font partie intégrante des activités de tourisme d'aventure et d'écotourisme (chiens, chevaux et autres).

### **Responsabilités et obligations envers les milieux naturels et les communautés locales**

9. Appliquer les principes de l'éthique du plein air Sans trace et y sensibiliser les clients de manière à réduire au maximum l'impact de ses opérations sur l'environnement : a) bien planifier ses activités; b) utiliser les surfaces durables; c) gérer adéquatement les déchets; d) laisser intact ce que l'on trouve; e) minimiser l'impact des feux; f) respecter la vie sauvage; g) respecter les autres visiteurs.
10. Bien connaître les particularités du milieu naturel où l'entreprise offre des activités afin d'adapter ces dernières en conséquence.
11. Encourager la conservation et l'utilisation respectueuse des ressources naturelles, appliquer ce principe à tous les aspects de son entreprise et les promouvoir auprès du personnel et des clients.

---

Initiales

12. Être conscient du fait que le tourisme est une source de pollution, adopter des pratiques écoresponsables qui contribuent à la réduire et inviter les clients à faire de même dans le cadre de leurs activités avec l'entreprise (déplacements, achats, etc.)
13. Faire preuve de respect et de transparence envers les communautés où l'entreprise exerce ses activités et travailler en collaboration avec les acteurs locaux dans une optique de tourisme durable et responsable.
14. Respecter les droits et les privilèges des propriétaires et des gestionnaires de territoires à vocation de plein air, de tourisme d'aventure et d'écotourisme, et collaborer avec ces derniers.
15. Coopérer entre entreprises, guides et gestionnaires de territoires afin d'adopter de meilleures méthodes de gestion, d'utilisation et de mise en valeur des espaces naturels.

### **Responsabilités et obligations envers Aventure Écotourisme Québec et les autres membres**

16. Adhérer à la mission et aux buts de l'association et s'engager à une pleine et entière collaboration avec elle et avec les autres membres.
17. En toutes circonstances, respecter les règlements généraux de l'association, de même que les normes et politiques du programme d'accréditation.
18. S'identifier à l'image de l'association tout en préservant sa bonne réputation et celle de ses membres, et par ses pratiques exemplaires, être un ambassadeur du professionnalisme du secteur du tourisme d'aventure et de l'écotourisme au Québec.
19. 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.
20. Respecter les règles d'utilisation des logos d'AEQ et de ses accréditations (Qualité-Sécurité et Écotourisme). Ces règles sont fournies à l'entreprise lors de son adhésion à l'association.
21. Au moment de l'adhésion ou du renouvellement d'adhésion à l'association, fournir les informations requises et payer sa cotisation et tout frais afférents dans les délais impartis.
22. Lorsqu'il s'agit de recommander une entreprise à la clientèle, s'engager à recommander des membres de l'association en priorité et bannir toute forme de commission.
23. Adopter un comportement exempt de harcèlement psychologique et d'intimidation<sup>1</sup> envers les employés, les administrateurs, les membres et les partenaires de l'association, et ne tolérer aucune forme de violence, de harcèlement, de négligence, d'abus ou d'intimidation à leur égard, que ce soit en personne, au téléphone, par courriel ou sur le web.

---

Initiales

---

<sup>1</sup> Intimidation : Tout comportement, parole, acte ou geste délibéré ou non à caractère répétitif, exprimé directement ou indirectement, y compris dans le cyberspace, dans un contexte caractérisé par l'inégalité des rapports de force entre les personnes concernées, ayant pour effet d'engendrer des sentiments de détresse et de léser, blesser, opprimer ou ostraciser.

24. 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 la situation le justifie, au comité de l'association chargé de l'application du code d'éthique).
25. Participer au développement et au dynamisme de l'association en prenant part aux activités qu'elle organise et contribuer à la formation continue des membres par le partage d'idées, de connaissances et d'expériences entre membres.

### **Responsabilités et obligations envers la société**

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. Être pleinement conscient de sa responsabilité professionnelle et refuser son appui à tout membre qui déroge aux exigences de l'éthique professionnelle.
28. Diriger son entreprise d'une façon sérieuse et conforme à la morale professionnelle, et s'abstenir d'employer des méthodes inconvenantes et suspectes pour solliciter des mandats professionnels.
29. Respecter les lois et règlements en vigueur aux niveaux fédéral, provincial et municipal, et collaborer avec les autorités compétentes dans le but de veiller au respect de ces lois et règlements.

---

Signature

---

Date

---

Nom et titre du signataire (en lettres moulées)