

INFORMATION À TRANSMETTRE À LA CLIENTÈLE

Normes

L'information à transmettre à la clientèle relève de la section 3 du programme d'accréditation d'AEQ.

Objectifs en matière de gestion des risques :

Uniformiser l'information transmise à la clientèle afin que tous reçoivent les mêmes renseignements et puissent :

- se faire une opinion sur le produit qu'ils ont acheté;
- valider si l'activité correspond à ce qu'ils veulent vivre;
- valider s'ils ont les capacités nécessaires;
- s'y préparer de leur mieux.

De quelle manière doit-on transmettre l'information?

L'entreprise doit consigner par écrit les informations qu'elle transmet à la clientèle et veiller à une gestion uniforme de ces renseignements. Cependant, il n'est pas obligatoire de les transmettre par écrit aux clients. De façon générale, il est convenu que l'information pour une activité d'une journée est transmise verbalement et que celle pour un séjour de plus d'une journée est transmise par écrit. Différents formats sont possibles :

- Liste aide-mémoire pour la personne responsable des réservations
- Courriel d'information pour la clientèle (agence, groupe, personne seule...)
- Page informative sur le site web de l'entreprise
- Manuel des employés (à l'intention des guides qui donnent de l'information aux clients)
- « Briefing » de sécurité
- Etc.

Quelles informations doit-on absolument transmettre?

- Conditions préalables à la pratique de l'activité
- Description du territoire ou du terrain
- Description des déplacements qui seront effectués
- Informations sur le choix du matériel et des accessoires
- Informations sur le choix des vêtements
- Informations sur le niveau de difficulté de l'activité
- Informations aidant la clientèle à bien comprendre les services offerts (ex. : inclus, non inclus)

Quelles informations complémentaires pourraient être utiles?

- Identification de l'entreprise et du forfait
- Conditions climatiques qui prévalent généralement dans ce type de milieu
- Conditions de participation et obligations du participant (carte d'identité, dépôt par carte de crédit, etc.).
- Éléments relatifs aux autres activités offertes durant le séjour, s'il y a lieu.

EXEMPLE

Identification de l'entreprise et du forfait

Aventure XYZ

123, chemin des Glaces
Ville des neiges (QC) A1B 2C3
Canada

Voici quelques renseignements utiles sur le séjour « Aventure neige » que vous avez choisi. Ce séjour aura lieu en motoneige du 15 au 18 février 2022 dans la magnifique région de l'Outaouais. Nous vous invitons à les lire attentivement afin de bien vous préparer. Si, à la lecture de ce document, vous avez des questions ou vous souhaitez modifier votre choix de séjour, veuillez nous contacter rapidement au 1-234-567-8900 ou infos@aventureXYZ.ca

Conditions préalables à la pratique de cette activité

Pour pouvoir participer à cette activité, vous devez remplir les conditions suivantes :

- a) Le conducteur doit :
 - avoir 21 ans ou plus
 - avoir un permis de conduire valide
- b) Le passager doit avoir 16 ans ou plus.
- c) Le conducteur comme le passager doivent :
 - parler français
 - pouvoir maintenir un niveau d'effort minimum, mais soutenu tout au long de la journée
- d) Certains handicaps physiques, visuels ou intellectuels peuvent empêcher un déroulement sécuritaire de cette activité. Veuillez nous contacter pour discuter de votre situation et voir avec nous ce qui est possible.

Conditions climatiques qui prévalent généralement dans ce type de milieu

Normales de saison pour cette période de l'année, dans cette région du Québec (Canada) :

- Température moyenne : - 9,1 °C avec un écart normal de + ou - 3 degrés
- Normale le jour : - 3,9 °C avec un écart normal de + ou - 3 degrés
- Normale la nuit : - 14,3 °C avec un écart normal de + ou - 3 degrés
- La couverture moyenne de neige au sol est de 44 cm et elle sera en général durcie puisque nous circulerons sur des pistes damées.
- En moyenne, il neige 11 jours durant ce mois et il pleut 2 jours.
- Lever du soleil à 6 h 45, coucher du soleil à 17 h 30.
- Le temps est généralement assez sec et les endroits dégagés (lacs, réservoirs, champs) présentent généralement du vent.
- Ces informations sont fournies à titre indicatif, vous pourrez suivre la météo au jour le jour avec votre guide.

Description du territoire ou du terrain

Points que vous devrez peut-être couvrir, selon la nature du parcours prévu :

- Anomalies ou difficultés sur le parcours
- Sentiers entretenus et non entretenus
- Types de terrain : plat, champ, vallon, montagneux, montées et descentes, flanc de montagne...
- Types de traverses : cours d'eau, plans d'eau, chemins...
- Types de régions : périurbaine, secteur de villégiature, région sauvage...

Description des déplacements qui seront effectués

- Jour 1 : Transport de 200 km par minibus (15 passagers), de l'aéroport au point de départ.
- Jour 2 : Motoneige, en moyenne de 110 à 170 km par jour.
- Jour 3 : Motoneige, en moyenne de 110 à 170 km par jour.
- Jour 4 : Motoneige, en moyenne de 110 à 170 km par jour.
- Jour 5 : Transport par minibus de 15 minutes, le matin et le soir, entre l'auberge et le site de l'activité de traîneau à chiens (parcours de 25 km en traîneau à chiens).
- Jour 6 : Motoneige (75 km)
- Jour 7 : Transport de 150 km par minibus (15 passagers) vers l'aéroport.

Informations sur le choix des vêtements, du matériel et des accessoires

Quoi apporter pour votre séjour de motoneige?

Il est important de ne pas porter de vêtements ou de sous-vêtements en coton, puisque ce matériau garde l'humidité, ce qui contribue à la perte de chaleur lorsqu'il fait froid.

En motoneige :

- Bas épais en laine
- Bas minces en synthétique
- Petits gants minces
- Pantalons confortables, amples
- Sous-vêtements longs et chauds, pour le haut et le bas du corps
- Sous-vêtements
- Chandail léger à manches longues
- Chandail chaud (laine, polaire, etc.)
- Cache-cou chaud
- Cagoule
- Cellulaire (si forfait sans guide)

Hors motoneige :

- Tuque, foulard et mitaines
- Manteau d'hiver
- Bottes
- Vêtements et souliers pour le soir
- Articles d'hygiène personnelle
- Baume antigerçures pour les lèvres
- Maillot de bain pour piscine ou spa (facultatif)
- Appareil photo (facultatif)
- Lunettes de soleil (facultatif)

Le tout dans un sac de voyage souple mesurant un maximum de 30 x 30 x 60 cm.

Vos bagages supplémentaires (valises, tenue de ville, vêtements de voyage, etc.) pourront être laissés en toute sécurité à notre base de départ. Vous les retrouverez à la fin de l'expédition.

Quoi apporter pour votre séjour de quad?

Il est important de ne pas porter de vêtements ou de sous-vêtements en coton, puisque ce matériau garde l'humidité, ce qui contribue à la perte de chaleur lorsqu'il fait froid.

Veuillez noter que vos vêtements seront probablement salis et peuvent même être abîmés durant l'activité. Assurez-vous de les choisir en tenant compte de cette réalité!

En quad :

- Pantalons longs, confortables, amples (pas de short à cause de la chaleur du moteur)
- Chandails légers à manches longues
- Chandail et veste chaude
- Vêtements de pluie
- Bas
- Sous-vêtements
- Chaussures montantes (type randonnée)
- Cellulaire (si forfait sans guide)

Hors quad :

- Vêtements et souliers pour le soir
- Articles d'hygiène personnelle
- Chasse-moustiques et crème solaire
- Maillot de bain : plusieurs hébergements offrent piscine intérieure ou spa (facultatif)
- Appareil photo (facultatif)
- Lunettes de soleil (facultatif)

Le tout dans un sac de voyage souple mesurant un maximum de 30 x 30 x 60 cm.

Vos bagages supplémentaires (valises, tenue de ville, vêtements de voyage, etc.) pourront être laissés en toute sécurité à notre base de départ. Vous les retrouverez à la fin de l'expédition.

Informations sur le niveau de difficulté de l'activité

Tous nos forfaits sont de niveau débutant et ne requièrent aucune connaissance technique sur la pratique de la motoneige.

Informations aidant la clientèle à bien comprendre les services offerts

Le forfait inclut :

Un guide qui vous accompagne du début à la fin de votre expédition
Une motoneige
L'essence et l'huile
Des vêtements de protection (casque, sous-casque, gants, manteau, salopette et bottes)
Les nuitées, les repas, la tente, les sacs de couchage
Les assurances évacuation
Le transport par minibus à partir de l'aéroport vers « Aventure neige », aller et retour
Les taxes provinciale (9,975%) et fédérale (5 %)
L'assurance annulation

Tous les prix sont par personne et en dollars canadiens.

Le forfait n'inclut pas :

Vos dépenses personnelles
L'inscription pour d'autres activités
Les dépenses relatives à des soins (spa, massothérapie, etc.)
Les pourboires
La boisson

Il sera possible d'acheter sur place :

Chandail chaud en polaire à l'effigie de « Aventure Neige »
Cagoule

Vous pouvez visiter notre boutique en ligne au www.aventureXYZ.ca