

## L'ACCUEIL ET LES DÉLAIS DE RÉPONSE

En tout temps, le personnel de l'Institut vous accueille et vous répond avec courtoisie et diligence.

- Nous mettons à votre disposition un personnel respectueux et courtois ;
- Nous vous facilitons l'accès à nos services ;
- Nous vous traitons avec équité et confidentialité ;
- Nous communiquons avec vous dans un langage simple, clair et facilement compréhensible ;
- Nous vous fournissons des renseignements sur lesquels vous pouvez vous fier ;
- Aux comptoirs d'accueil, nous vous répondons avec promptitude et vous dirigeons adéquatement ;
- Nous sommes heureux de recevoir vos commentaires et suggestions par le biais de notre service *Satisfaction-clientèle*. Ce service entre en contact avec vous dans un délai de deux jours suivant la réception de votre message.

Lorsque vous vous adressez à l'Institut pour obtenir de l'information sur nos programmes de formation ou sur nos activités et nos services, vous recevez une réponse dans un délai connu et raisonnable :

- Un appel est traité au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception ;
- Une réponse fait suite à une demande de renseignement au plus tard dix jours ouvrables suivant sa réception.

S'il ne nous est pas possible de vous répondre dans les délais annoncés, nous vous en informons et nous vous faisons connaître la date à laquelle vous recevrez une réponse.

Les délais de réponse prévus en ce qui a trait aux demandes d'inscription à nos formations, ainsi que ceux prescrits en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et à la protection des renseignements personnels, ne sont pas modifiés par la présente déclaration.

Par ailleurs, vos demandes ou les renseignements que vous nous confiez sont traités de façon confidentielle et, s'ils doivent faire l'objet d'une décision par l'Institut, celle-ci est prise de façon impartiale.

## POUR NOUS ADRESSER COMMENTAIRES OU SUGGESTIONS

Dans un souci de répondre à vos besoins et à vos attentes, nous cherchons constamment à améliorer la qualité de nos services. Pour ce faire, nous vérifions la satisfaction de nos clientèles en rapport avec les services reçus et, au besoin, nous apportons les correctifs qui s'imposent. Si vous avez des commentaires ou encore des suggestions à nous adresser au sujet des services que vous recevez à l'Institut, vous pouvez le faire par écrit à l'adresse suivante :

### **Service Satisfaction-clientèle**

Secrétariat général  
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec  
3535, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H2X 3P1

## POUR NOUS JOINDRE

### **ITHQ**

Les heures d'ouverture des services administratifs sont de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, du lundi au vendredi. Pour obtenir de l'information générale ou pour joindre directement un membre du personnel ou un service, composez le 514-282-5108 ou, sans frais partout au Québec, le 1 800 361-5111.

### **Hôtel de l'Institut**

Pour les services d'hébergement, composez le 514-282-5120 ou, sans frais partout au Québec, le 1 800 361-5111. La réception de l'Hôtel de l'Institut est ouverte au public 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### **Restaurant de l'Institut et salle à manger Paul-Émile-Lévesque**

Pour réserver des places dans l'une des salles à manger ouvertes au public, il faut joindre la conciergerie, en composant le 514-282-5161, selon l'horaire suivant :

Lundi au jeudi, de 7 h à 20 h ;  
vendredi, de 7 h à 21 h ;  
samedi, de 17 h à 23 h  
et dimanche, de 7 h 30 à 11 h.

# INSTITUT

DE TOURISME ET D'HÔTELLERIE DU QUÉBEC

## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



VOTRE  
RÉUSSITE  
VOTRE  
SATISFACTION

## NOTRE MISSION

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines [L.R.Q., c.I-13.02]. Il réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive et a pour mission :

*« De former des ressources humaines spécialisées d'excellence et d'avant-garde afin de répondre aux besoins de l'industrie de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, et ce, par une approche pédagogique distinctive, et de niveau supérieur. »*

## NOS VALEURS

L'Institut est guidé par des valeurs organisationnelles qui s'appuient sur six grands principes :

- L'élève au cœur du projet éducatif de l'Institut ;
- L'écoute des attentes et des besoins de l'industrie comme base de ses actions ;
- Les ressources humaines au cœur de ses produits, de ses services et de son développement ;
- La qualité des produits et des services offerts ;
- L'innovation dans l'élaboration de produits et la prestation de services ;
- L'intégrité et l'éthique guidant l'ensemble des actions de son personnel et de ses élèves.

## NOS CLIENTÈLES

- Les élèves et les étudiants des ordres d'enseignement secondaire, collégial et universitaire (voir Projet éducatif de l'Institut) ;
- Les professionnels de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, à qui nous offrons des programmes de formation continue ;
- Les entreprises de l'industrie désireuses d'obtenir des services de consultation, d'aide technique, de recherche et de développement, ou encore de transfert d'expertise.

S'ajoute à nos clientèles le grand public, à qui s'adressent nos services d'hébergement et de restauration ainsi que diverses activités conçues à leur intention.

## NOTRE PROJET ÉDUCATIF

*« Plus qu'un projet, un style de vie qui me distingue »*

À l'instar des autres établissements d'enseignement du Québec, l'Institut propose à sa clientèle scolaire régulière une démarche dynamique qui mobilise autant les élèves que le personnel vers la réussite scolaire. Dans ce projet éducatif rassembleur, l'ITHQ s'engage plus spécifiquement envers ses élèves en poursuivant quatre objectifs, notamment :

1. Leur procurer un milieu d'apprentissage de qualité afin qu'ils maîtrisent les compétences professionnelles requises par l'industrie, en termes de savoir-faire et de savoir-être ;
2. Créer et maintenir un climat d'apprentissage valorisant l'effort intellectuel et la créativité de chacun ;
3. Développer et actualiser une offre de formation dans les domaines du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration ;
4. Tisser des liens formels avec l'industrie permettant d'établir des partenariats tant à l'échelle régionale, que nationale et internationale.

Vous trouverez le texte intégral du projet éducatif en vous rendant sur la page d'accueil du site Web de l'ITHQ et en cliquant sur Publications, dans la barre de navigation de couleur bleue située en haut de l'écran.

**Institut de tourisme  
et d'hôtellerie du Québec**  
3535, rue Saint-Denis  
Montréal (Québec) H2X 3P1  
webmestre@ithq.qc.ca  
www.ithq.qc.ca

**Institut de tourisme  
et d'hôtellerie**  
**Québec**

