

Déclaration de services aux citoyens

Novembre 2021

ITHQ

Mission

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive.

« L'Institut a pour objets de fournir des activités de formation professionnelle dans les domaines de l'hôtellerie, de la restauration et du tourisme, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ces domaines. Les activités de formation professionnelle comprennent des activités de perfectionnement et de recyclage. » (RLRQ, c. I-13.02, art. 16).

Quant à sa mission, elle s'énonce en ces termes :

À titre de centre d'excellence en matière d'enseignement spécialisé en tourisme, en hôtellerie et en restauration, l'ITHQ mise sur une approche pédagogique distinctive, des activités de recherche fondamentale et appliquée ainsi qu'une collaboration soutenue avec l'industrie dans le but de former une relève d'avant-garde et les leaders de demain.

Clientèles

L'ITHQ constitue un lieu d'apprentissage unique où se côtoient trois types de clientèle : la population étudiante, les intervenants de l'industrie et le grand public. Ce dernier participe activement, par sa simple présence, à la formation de nos étudiants et étudiantes.

Les étudiantes et étudiants actuels et futurs

— y compris les professionnelles et professionnels de l'industrie

L'ITHQ est le seul établissement d'enseignement panquébécois à offrir à la fois des programmes d'études professionnelles (secondaire), techniques (collégial) et universitaires reliés à ses champs de compétences ainsi que des activités de formation continue.

Services offerts à cette clientèle :

- Développement de compétences professionnelles de base et spécialisées en tourisme, en hôtellerie et en restauration;
- Actualisation des compétences professionnelles et intégration des tendances de l'industrie.

Les intervenants de l'industrie

— entreprises, associations sectorielles ou professionnelles, organismes publics ou parapublics

Services offerts à cette clientèle :

- Perfectionnement;
- Formations et examens de certification;
- Service-conseil;
- Recherche.

Le grand public

Services offerts à cette clientèle :

- Hébergement;
- Restauration;
- Tenue de réunions et d'événements;
- Camp culinaire;
- Cours de sommellerie.

Engagements sur la qualité des services

Notre approche, digne des meilleures pratiques internationales de l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, nous guide vers l'excellence de notre prestation de service.

En tout temps et en toute circonstance, le personnel de l'ITHQ accueille ses clientèles et leur répond avec courtoisie, diligence et respect.

Les installations de l'ITHQ sont accessibles aux personnes ayant des incapacités physiques et tous les moyens sont pris pour leur offrir des services adaptés. À cet égard, des mesures d'ajustement à la prestation de service sont prévues dans un [plan d'action](#) qui peut être consulté par le public.

Engagements sur les normes de service

Traitement des demandes d'information :

Type de renseignements demandés	Délai de réponse
Renseignements généraux (demande écrite)	10 jours ouvrables
Retour d'appel	2 jours ouvrables

- Si l'ITHQ n'est pas en mesure de répondre à une demande d'information dans les délais prévus, il en informera la personne concernée et lui fera connaître la date à laquelle une réponse lui sera fournie;
- L'ITHQ s'engage à traiter toute demande de renseignement de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

Responsabilités, recours et plaintes

Tout commentaire ou plainte relativement aux services offerts à l'ITHQ peut être transmis par écrit à l'adresse suivante :

Satisfaction de la clientèle

Secrétariat général
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec
3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1
Courriel : responsable-plaintes@ithq.qc.ca

Vos commentaires et suggestions visant l'amélioration de la prestation de nos services sont les bienvenus.

Coordonnées et heures d'ouverture

Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

3535, rue Saint-Denis
Montréal (Québec) H2X 3P1
Téléphone : 514 282-5111 ou, sans frais, 1 800 361-5111 (Canada et États-Unis)
Courriel : info@ithq.qc.ca

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Il est à noter que certains services ont des heures d'ouverture plus étendues.

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

ITHQ.qc.ca

