

Déclaration de services aux citoyens

Janvier 2024

ITHQ

Mission

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec (ITHQ) réalise ses mandats conformément aux dispositions contenues dans sa loi constitutive (voir la [Loi sur l'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec](#)).

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

L'Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec a pour mission de fournir des activités de formation de haut calibre en tourisme, en hôtellerie et en restauration, ainsi que de faire de la recherche, d'apporter de l'aide technique, de produire de l'information et de fournir des services dans ce domaine. Ses activités de formation comprennent du perfectionnement à l'intention de l'industrie.

Clientèle

L'ITHQ est 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 l'utilisation des services de l'ITHQ, à la formation des étudiantes et des étudiants.

Étudiantes et étudiants

(incluant les professionnelles et les 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 liés 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 dans le domaine du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration
- Actualisation des compétences professionnelles et intégration des tendances de l'industrie

Intervenants de l'industrie

(provenant d'entreprises, d'associations sectorielles ou professionnelles et d'organismes publics ou parapublics)

Services offerts à cette clientèle :

- Service-conseil
- Formation sur mesure
- Formation standardisée et certification
- Recherche
- Perfectionnement

Grand public

Services offerts à cette clientèle :

- Hébergement
- Restauration
- Tenue de réunions et d'événements
- Ateliers SAQ par l'ITHQ

Engagements liés à la qualité des services

L'approche de l'ITHQ, à l'instar des meilleures pratiques internationales dans l'industrie du tourisme, de l'hôtellerie et de la restauration, le guide vers l'excellence dans sa prestation de services.

En tout temps et en toute circonstance, l'ITHQ s'engage à offrir des services de la plus haute qualité à l'ensemble de sa clientèle, notamment :

- Répondre et accueillir sa clientèle avec courtoisie, diligence et respect;
- Traiter les demandes qui lui sont adressées d'une façon juste et équitable;
- Communiquer de l'information fiable, complète et claire;
- Offrir de la formation à la fine pointe des connaissances;
- Permettre un accès simple à ses services;
- Assurer la protection des renseignements personnels qu'il détient.

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 liés aux normes de service

L'ITHQ s'engage à traiter toute demande de renseignement ou de service de façon rapide et efficace, à le faire de façon confidentielle et à prendre des décisions impartiales, le cas échéant.

Dans l'éventualité où l'ITHQ ne serait pas en mesure de répondre à une demande d'information ou de service dans les délais prévus, il en informera la personne concernée et lui fera connaître la date à laquelle une réponse lui sera fournie.

Il est à noter que tous les délais figurant ci-dessous sont présentés en jours ouvrables et que le délai maximal visé est le même, peu importe que le service soit demandé en personne, par téléphone, par courriel ou autrement, quand aucune précision n'est faite à ce sujet.

Traitement des services offerts à la population étudiante

Service offert	Délai visé ¹	Cible ²
Délivrer une attestation de fréquentation scolaire	5 jours	100 %
Délivrer un relevé de notes, un relevé des apprentissages, un diplôme, un certificat ou une attestation de réussite	5 jours	100 %

¹ Dans le cas où une demande requerrait de communiquer des documents ou de l'information à l'ITHQ, le calcul du délai visé débutera à compter du premier jour ouvrable au cours duquel l'ensemble de ces documents ou de cette information sera reçu.

² Les cibles exprimées en pourcentage correspondent à la proportion des cas pour lesquels l'ITHQ souhaite respecter le délai maximal visé.

Émettre un duplicata d'un diplôme, d'un certificat ou d'une attestation de réussite	5 jours	100 %
Remplir une demande de vérification de scolarité pré-emploi qu'une étudiante ou un étudiant a soumise par courriel ou par télécopieur ³	5 jours	100 %
Répondre à une demande d'évaluation des besoins d'une étudiante ou d'un étudiant souhaitant bénéficier des services du Carrefour d'aide à la réussite		
<ul style="list-style-type: none"> • Demande effectuée en personne ou par téléphone 	3 jours	100 %
<ul style="list-style-type: none"> • Demande effectuée par courriel 	5 jours	100 %
Communiquer avec une étudiante ou un étudiant pour lui offrir une rencontre avec une personne conseillère d'aide à la réussite, à la suite de l'évaluation de ses besoins	5 jours	90 %
Communiquer avec une étudiante ou un étudiant pour lui offrir une rencontre avec une personne intervenante psychosociale, à la suite de l'évaluation de ses besoins	5 jours	90 %

Traitement des services offerts aux intervenants de l'industrie⁴

Service offert	Délai visé	Cible
Répondre à un message téléphonique laissé au Centre d'expertise, pouvant notamment porter sur les formations, les ateliers, les cours de perfectionnement et les examens de certification qui y sont offerts : 514 282-5115 ou, sans frais, 1 800 361-5111, poste 5115	2 jours	90 %
Délivrer une attestation de réussite relative à une formation standardisée, à un cours de perfectionnement ou à un examen de certification, à l'achèvement de l'activité	Le jour même	100 %

Traitement des services offerts au grand public

Service offert	Délai visé	Cible
Répondre à un message téléphonique, pour une demande de réservation au Restaurant de l'ITHQ, au restaurant-école La Relève gourmande ou au bar Blanc bec, laissé à la réception de l'ITHQ : 514 282-5111 ou, sans frais, 1 800 361-5111	Le jour même	90 %
Délivrer une attestation de réussite d'un cours faisant partie des Ateliers SAQ, une fois le sondage de satisfaction transmis par la personne participante	Le jour même	100 %

Dans un souci de transparence, l'ITHQ effectue un suivi rigoureux de ses engagements et rend publics ses résultats dans son [rapport annuel de gestion](#). De plus, il réalise des sondages auprès de sa clientèle afin de s'assurer qu'elle est satisfaite et de mieux connaître ses besoins et ses attentes.

³ Ce service peut être offert au futur employeur d'une étudiante ou d'un étudiant, à condition d'avoir obtenu de celle-ci ou de celui-ci les autorisations nécessaires, preuve à l'appui.

⁴ Certains des services offerts aux intervenants de l'industrie le sont également aux autres personnes clientes de l'ITHQ.

Processus de plainte

Si une personne n'est pas satisfaite des services qu'elle a reçus à l'ITHQ ou qui y sont offerts, elle est invitée à en discuter avec un membre du personnel qui en avisera le gestionnaire responsable en vue d'identifier une piste de solution. Dans l'éventualité où l'insatisfaction persiste, elle pourra déposer une plainte et la transmettre à l'adresse suivante :

Satisfaction de la clientèle

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

Informations requises au soutien d'une plainte

Toute personne souhaitant formuler une plainte doit fournir minimalement dans son message les informations suivantes : nom, prénom, adresse courriel, numéro de téléphone et statut dans la situation visée (ex. : personne étudiante, cliente ou client du grand public, personne représentant une entreprise privée, etc.)⁵. De plus, le message doit préciser le motif de la plainte, une description des faits à son soutien et l'issue des discussions intervenues avec les membres du personnel concernés. Aucune plainte ne pourra être traitée tant que toutes ces informations n'auront pas été communiquées à l'ITHQ.

Plaintes non recevables

Une plainte est non recevable si :

- elle porte sur un sujet qui relève de la compétence d'un organisme public autre que l'ITHQ;
- elle concerne une procédure en cours devant un tribunal;
- elle vise une demande d'accès à un document;
- elle provient d'un membre du personnel de l'ITHQ dans l'exercice de ses fonctions;
- elle provient d'une personne candidate ou étudiante portant sur un sujet couvert par un règlement de nature pédagogique de l'ITHQ;
- elle est anonyme ou comporte des propos haineux ou injurieux.

Traitement des plaintes

Un accusé de réception est envoyé à toute personne qui transmet une plainte, par courriel ou par envoi postal, dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

⁵ Toute personne qui formule une plainte et fournit les renseignements personnels demandés consent à ce que l'ITHQ les utilise pour procéder à l'examen de sa plainte. Il est possible de retirer son consentement en écrivant à responsable-plaintes@ithq.qc.ca, ce qui mettra, toutefois, immédiatement fin à l'examen de la plainte. Pour obtenir des informations complémentaires, notamment quant au droit d'accéder à vos renseignements personnels et de demander leur rectification, consultez la [Politique de confidentialité](#) de l'ITHQ.

Dans l'éventualité où des informations additionnelles sont requises pour procéder au traitement d'une plainte, un membre du personnel de l'ITHQ contactera la personne dépositaire de la plainte afin d'obtenir les informations manquantes.

Le résultat de l'examen d'une plainte est communiqué à la personne qui l'a formulée dans un **délaï maximal de 20 jours ouvrables** suivant la réception de la plainte.

Droit d'accès et de rectification

Toute personne a le droit de demander la communication des renseignements personnels qui la concernent et que l'ITHQ détient. S'ils sont inexacts, incomplets ou équivoques, la personne a le droit de demander leur rectification. Dans l'éventualité où une personne souhaite se prévaloir d'un de ces droits avant de formuler une plainte ou après avoir reçu le résultat de l'examen d'une plainte, celle-ci peut le faire en acheminant un message à cette adresse courriel : responsable-adprp@ithq.qc.ca.

Commentaires et suggestions

Tout commentaire ou suggestion visant l'amélioration de la prestation de services de l'ITHQ est le bienvenu. Il peut être acheminé à cette adresse courriel : info@ithq.qc.ca

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

Les bureaux de l'ITHQ sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30. Noter que certains de ses services ont des heures d'ouverture plus étendues; consulter le [site Web](#) pour en connaître les détails.

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

ITHQ.qc.ca

