



Code d'éthique des membres de Tourisme Îles de la Madeleine

Tourisme Îles de la Madeleine invite ses membres à adhérer au présent code d'éthique.

Le code d'éthique identifie les valeurs et les responsabilités de chaque membre de Tourisme Îles de la Madeleine à l'endroit du milieu dans lequel il travaille ou œuvre et envers les personnes qu'il dessert ou côtoie par ses activités liées au tourisme aux Îles de la Madeleine

Le code d'éthique est un engagement moral pris individuellement et solidairement par les membres.

Tourisme Îles de la Madeleine prône les valeurs suivantes :

1. Le respect à l'égard des personnes :
 - a. Visiteurs
 - b. Autres membres et employés de Tourisme Îles de la Madeleine
2. Le respect à l'endroit de Tourisme Îles de la Madeleine.
3. Le respect de la culture et de l'environnement, particulièrement :
 - a. dans les entreprises et activités touristiques;
 - b. dans les milieux naturels.
4. Le respect des lois, des politiques et des règlements.
5. La solidarité.
6. La formation continue.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine respecte les visiteurs. Il s'engage à :

1. Faire preuve d'ouverture et d'accueil pour une clientèle diversifiée, sans discrimination de race, d'âge, de sexe, de religion et d'orientation sexuelle.
2. Respecter les ententes conclues avec le client.
3. Respecter le client en le recevant dans des locaux propres, sécuritaires et adéquats.
4. S'acquitter de ses devoirs avec intégrité et à ne pas abuser de la confiance du client.
5. Respecter les prix de location et de services affichés.
6. Favoriser la communication entre son client et les autres ressources du milieu.
7. Ne pas « sursolliciter » les visiteurs, en s'abstenant de toute sollicitation dans les endroits publics non prévus à cette fin. Par exemple : le quai d'embarquement, autour des locaux de Tourisme Îles de la Madeleine, près des passerelles menant aux plages, etc. S'en tenir aux endroits prévus à cette fin ou après l'obtention d'un permis des autorités concernées.
8. Respecter les politiques de dépôts, de réservation et d'annulations définies par Tourisme Îles de la Madeleine.
9. Adopter et suivre la procédure de traitement des plaintes mise en place par Tourisme Îles de la Madeleine.
10. Adopter une attitude proactive dans les actions et situations qui pourraient porter atteinte au respect des visiteurs.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine respecte les autres membres, les employés et Tourisme Îles de la Madeleine. Il s'engage à :

1. Faire preuve de courtoisie et de collaboration envers les autres membres de l'association.
2. Respecter la mission, les objectifs et les politiques de Tourisme Îles de la Madeleine.
3. Éviter toute situation qui peut donner lieu à un conflit d'intérêts.

4. Respecter la réputation de Tourisme Îles de la Madeleine, de ses employés et des autres membres et se garder de dénigrer leur travail. Il se fonde sur une connaissance personnelle des faits lorsqu'il formule des commentaires sur leur travail.
5. Respecter la politique-cadre de développement touristique mise en place par les partenaires socio-économiques de l'archipel.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine respecte la culture locale et l'environnement. Il s'engage à :

1. Respecter les cultures qui ont formé et forment la communauté madeleinienne.
2. Respecter le milieu naturel, avoir le souci de bien intégrer ses hébergements et aménagements dans le paysage et promouvoir le respect de l'environnement dans l'ensemble de l'archipel.
3. Informer son client et l'inviter à participer à la protection de l'environnement en mettant à sa disposition les informations nécessaires à la saine gestion des déchets, à l'usage raisonnable de l'eau potable, à l'économie d'énergie et de pétrole et à la protection des espèces en péril et espaces fragiles.
4. Valoriser le patrimoine naturel, le patrimoine bâti et les produits locaux.
5. Fournir dans ses hébergements et services, les équipements et informations nécessaires au tri à la source des déchets et s'assurer d'un système de distribution d'eau en bon état.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine respecte les lois, politiques et règlements régissant les divers secteurs de l'activité touristique.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine est solidaire des autres membres et partenaires du développement durable du tourisme aux Îles de la Madeleine.

Le membre de Tourisme Îles de la Madeleine voit à parfaire sa formation. Il s'engage à :

1. Chercher à avoir une connaissance de plus en plus grande des différents aspects du milieu madelinot, par exemple sur l'histoire, la pêche, les ressources du milieu, l'environnement et les habitats, la faune, la flore, l'ornithologie, l'agriculture, la géologie, les activités culturelles, les activités religieuses, les activités sportives, les événements, le transport, le milieu marin, le golfe, etc.
2. Durant ou en dehors de ses activités commerciales, se préoccuper des conséquences que peuvent avoir sur la nature, sur les paysages et sur l'environnement en général, ses différentes activités.
3. Partager avec les autres membres l'information et l'expérience acquises au sein de Tourisme Îles de la Madeleine.
4. Encourager, pour lui et ses employés, le perfectionnement professionnel en participant à des activités de formation offertes par Tourisme Îles de la Madeleine ou par d'autres organismes partenaires.