

*Document de support au Programme de certification Équi-Qualité*

1. Respecter et faire respecter par leurs personnels respectifs les lois, les règlements, les règlements de sécurité, le Code de pratiques pour le soin et la manipulation des équidés, les normes sur la qualité et toute autre référence applicable propre à leur secteur d'activité.
2. Transmettre des renseignements clairs, précis, complets et véridiques à leurs clientèles, comme à leurs personnels, et ce, dans tout type de communication promotionnelle et interne.
3. Connaître leurs clientèles cibles respectives afin d'adapter leurs prestations de services.
4. Viser de hauts niveaux de qualité humaine notamment l'empathie, la courtoisie, l'honnêteté, la diligence, afin de mériter en tout temps le respect de leurs clientèles et de leurs personnels.
5. Démontrer souci et considération envers les clientèles ayant des contraintes ou des besoins particuliers.
6. Assurer en tout temps la sécurité de leurs clientèles et de leurs personnels et de leurs biens.
7. Maintenir pour leurs clientèles respectives des équipements propres, appropriés, en nombre suffisant, en parfaite condition d'utilisation et répondant aux normes de sécurité en vigueur.
8. Encourager la conservation des ressources naturelles et à mettre en place des pratiques responsables concernant le patrimoine naturel, culturel et humain.
9. Respecter et protéger la confidentialité des renseignements personnels et la vie privée de leurs clientèles.
10. Favoriser et faciliter toutes les occasions d'améliorer la compétence professionnelle dans leurs organisations.
11. Utiliser la marque déposée « Équi-Qualité » seulement pour les catégories d'entreprises pour lesquelles une certification a été obtenue.
12. Fournir, dans les délais prévus, les informations requises pour adhérer au programme « Équi-Qualité » et payer dans les délais exigés les cotisations, frais d'administration ou autres contributions.