

Code d'éthique et de conduite professionnelle des membres

Section 1

Devoirs généraux

1.1

Du fait de son adhésion à l'Association des Agences Réceptives et Forfaitistes du Québec (ci-après appelée : « l'ARF Québec ») ou du renouvellement de son adhésion à l'Association, tout membre, tout établissement membre et/ou tout représentant d'un établissement membre s'engage à respecter le présent code d'éthique et à en promouvoir le respect et la diffusion.

1.2

Tout membre doit respecter et préserver l'intégrité, l'honneur, la dignité et la réputation de l'Association, des autres membres de l'Association et de l'industrie du voyage notamment dans ses relations avec ses confrères, avec la clientèle ou avec le public.

1.3

Tout membre doit participer et collaborer aux initiatives et aux activités de l'Association afin de promouvoir les intérêts communs de ses membres et d'assurer le progrès de l'industrie du voyage.

1.4

Tout membre doit se conformer aux règlements et aux décisions de l'Association.

1.5

Tout membre doit s'abstenir de laisser croire qu'il est porte-parole de l'Association s'il n'est pas membre du conseil d'administration ou s'il n'est pas spécifiquement mandaté pour représenter l'Association dans un domaine particulier ou pour une fin précise.

1.6

Un membre doit obtenir la permission du conseil d'administration, du président de l'Association ou de son directeur général avant de représenter l'Association face à tout organisme

1.7

Tout membre s'engage à payer sa cotisation annuelle ou toute autre cotisation supplémentaire dans les délais et formes indiqués par le conseil d'administration.

Section 2

Devoirs et obligations envers les autres membres

2.1

Tout membre doit respecter les autres membres de l'Association et se conduire à leur égard avec courtoisie et civisme notamment lors de ses déclarations ou lors de la tenue d'activités.

2.2

Tout membre doit adopter une attitude équitable dans ses relations d'affaires avec les autres membres de l'Association et de l'industrie touristique en général.

Section 3

Création de forfait

3.1

Seul les membres d'ARF Québec pourront, en exclusivité inscrire des forfaits en ligne sur ESPACESBUS.CA.

3.2

Pour l'ensemble des forfaits créés par les membres, les forfaits ne pourront d'aucune façon être : dégradants et discriminants envers qui que ce soit, avoir une connotation sexuelle, raciale, etc....

3.3

En tout temps, les forfaits devront être en conformité avec la loi «publicité des agents de voyages et Publicité des agents de voyages sur Internet et sites transactionnels » de l'Office de la Protection du Consommateur. Pour en savoir plus voir :

<http://www.opc.gouv.qc.ca/WebForms/Commerçants/AgentVoyage.aspx>.

Section 4

Label Qualité Québec

4.1

Se référer à http://www.bnq.qc.ca/fr/certif/tourisme_bnq_bref.html

Section 5

Conflits d'intérêts

5.1

Tout membre doit éviter de se placer dans une situation de conflit d'intérêts.

5.2

Sans restreindre la généralité de ce qui précède, tout membre est en conflit d'intérêt lorsqu'il :

5.2.1

Participe à une prise de position, à une décision ou à tout engagement de l'Association alors que ses intérêts et/ou ceux de son entreprise, de son établissement ou de son employeur sont tels que le membre peut être porté à préférer ses propres intérêts ou ceux de son entreprise, de son établissement ou de son employeur aux intérêts de l'Association, des membres de l'Association ou de l'industrie du voyage.

5.2.2

Se place dans une position telle que sa loyauté envers l'Association, l'ensemble de ses membres et/ou envers l'industrie du voyage peut être mise en doute.

Section 6

Comité de discipline

6.1

Un comité de discipline (ci-après appelé : « Comité »), formé de trois (3) membres du conseil de l'Association, est créé par le conseil d'administration.

6.2

Les membres du Comité sont nommés par le conseil d'administration de l'Association.

6.3

Le quorum du Comité est de deux (2) membres.

6.4

Le conseil d'administration ou un membre en règle peut porter une plainte écrite contre un membre.

6.5

Une copie de la plainte doit être transmise au membre concerné contre lequel la plainte est formulée.

6.6

Le Comité doit acquérir des faits qui ont donné lieu à la plainte.

6.7

Le membre ayant fait l'objet d'une plainte peut exiger par écrit d'être entendu par le Comité afin de faire valoir les raisons pour lesquelles la plainte ne devrait pas être retenue.

6.8

Après enquête, le Comité décide du sort de la plainte en tenant compte du fait que l'acte ou les actes reproché(s) dans la plainte peuvent porter atteinte à l'honneur, à la dignité et/ou la crédibilité de l'Association, de ses membres, de la profession de forfaitiste et/ou à l'industrie touristique en général ou que les faits retenus contre le membre sont dérogatoires au présent code d'éthique.

6.9

Les décisions du Comité sont prises à la majorité de ses membres.

6.10

Les décisions du Comité sont rendues par écrit et motivées au gré du Comité.

6.11

Une copie de la décision écrite rendue par le Comité doit être remise ou transmise au membre concerné.

6.12

Le Comité peut imposer au membre défaillant une ou plusieurs des sanctions suivantes :

- a) la réprimande;
- b) la suspension temporaire ou l'expulsion, sans remboursement de la cotisation annuelle et/ou de toute autre cotisation supplémentaire ou avec remboursement partiel de toute cotisation
- c) l'expulsion du conseil d'administration et/ou de tout comité, le cas échéant.

6.13

Le Comité peut soumettre au conseil d'administration de l'Association toute suggestion ou recommandation qu'il juge utile ou nécessaire.

6.14

Tout membre ayant fait l'objet d'une sanction de la part du Comité peut demander au conseil d'administration de réviser la décision rendue par le Comité.

6.15

Le membre qui demande une révision au conseil d'administration doit acheminer sa demande de révision par écrit dans les dix (10) jours de sa connaissance de la décision du Comité de discipline.

6.16

Le conseil d'administration, après examen du dossier dans les formes et délais qu'il juge à propos, peut confirmer ou infirmer, partiellement ou totalement, la décision du Comité.

6.17

Le conseil d'administration fait connaître par écrit au membre concerné la décision rendue en révision.

En résumé, tout membre doit, en adhérant au code de l'ARF, en respecter ses règles et voir à la bonne marche de l'association

Ce code a été modifié en date du 22 mai 2009

Chaque membre doit signer afin d'indiquer qu'il a bien lu et accepte les règlements.

Date :