



Notre engagement: votre entière satisfaction!

Our commitment: your complete satisfaction!

L'équipe du Vieux-Port de Montréal est déterminée à tout mettre en œuvre pour que votre visite sur le site du Vieux-Port soit une expérience de qualité, qui vous procure pleine satisfaction. Nous sommes fiers de vous offrir des services adaptés à vos besoins et répondant à vos attentes. **La qualité, c'est notre engagement.**

- **Nous nous engageons** à accueillir chacun de nos visiteurs chaleureusement, avec courtoisie et efficacité.
- **Nous nous engageons** à assurer la sécurité de nos visiteurs et de leurs biens.
- **Nous nous engageons** à transmettre des renseignements exacts, clairs et complets dans toutes nos communications à nos visiteurs.
- **Nous nous engageons** à porter une considération attentionnée aux personnes ayant des contraintes ou des besoins particuliers.
- **Nous nous engageons** à approfondir notre connaissance des besoins de nos visiteurs afin que nos produits répondent adéquatement à leurs attentes.
- **Nous nous engageons** à mettre à la disposition de nos visiteurs des équipements propres, appropriés, en parfaite condition d'utilisation et répondant aux normes de sécurité en vigueur.
- **Nous nous engageons** à promouvoir la sauvegarde des ressources naturelles et à mettre en place des pratiques responsables en matière d'environnement.
- **Nous nous engageons** à respecter et à faire respecter le code de bonne conduite de l'industrie touristique ainsi que la norme sur la qualité des services dans le secteur des attractions et des événements.

Notre engagement à la qualité n'a qu'un seul but: faire de votre expérience au Vieux-Port de Montréal un moment mémorable.

*The Old Port team is determined to make your visit to the site a richly satisfying experience. We take pride in offering services adapted to your every need and that meet all your expectations. **We are committed to quality.***

- **We promise** to greet each of our visitors with warmth, courtesy and efficiency.
- **We promise** a safe environment for our visitors and their belongings
- **We promise** to provide precise, clear and complete information in all communications addressed to our visitors.
- **We promise** that visitors with special needs or who are otherwise constrained will be treated with thoughtfulness and consideration.
- **We promise** to deepen our understanding of our visitors' needs and provide products that fully meet their expectations.
- **We promise** that equipment and facilities at the disposal of our visitors will be appropriate, clean, in perfect working order, and in compliance with all safety standards.
- **We promise** to promote and practice the safeguarding of our environment and natural resources.
- **We promise** to respect and enforce the tourism industry good conduct code as well as the quality standards for attractions and events.

Our commitment to quality has but one goal: to make your Old Port experience a memorable occasion.

Vous avez des commentaires ou des suggestions? Communiquez avec nous:

> en personne,
au kiosque d'information /
billetterie Jacques-Cartier

> par téléphone au
(514) 496-PORT ou
1 800 971-PORT

> au www.vieuxportdemontreal.com

> à l'adresse postale suivante:

Société du Vieux-Port
de Montréal
a/s Responsable de la qualité,
333, rue de la Commune Ouest,
Montréal (Québec) H2Y 2E2

Do you have comments or suggestions? Contact us:

> in person, at the Jacques-Cartier
information booth/ticket counter;

> by phone at
514-496-PORT or
1-800-971-PORT;

> at www.oldportofmontreal.com

> at the following postal address:

Old Port of Montréal Corporation
c/o Quality Co-ordinator
333 de la Commune West Street
Montréal Québec H2Y 2E2