

## **Présentation du programme Les vedettes de la ville**

Le programme Les vedettes de la ville vise à reconnaître, motiver et éduquer le personnel de première ligne de notre région – le visage de notre tourisme. Nous invitons donc les visiteurs et les gens de la région à soumettre la candidature des gens qui se sont dépassés en fournissant un service à la clientèle exceptionnel dans les restaurants, les hôtels, les attractions, les parcs, les magasins ou les taxis.

« Le programme Les vedettes de la ville rehausse la réputation de la ville d'Ottawa et de la région de la capitale nationale pour en faire un endroit qui s'enorgueillit de son service à la clientèle remarquable dans tous les secteurs; où les touristes tout comme les résidents bénéficient de l'excellence du service à la clientèle; où on y retrouve une collectivité bienveillante qui encourage et récompense son personnel de première ligne qui se démarque pour que les gens qui viennent visiter, travailler ou vivre ici vivent une expérience agréable et gratifiante. »

## **Le processus de mise en candidature**

Chaque fois qu'une personne est mise en candidature, elle reçoit le certificat *Les vedettes de la ville*, une copie de la mise en candidature et une lettre sera envoyée à son superviseur. Une épinglette à l'effigie du programme *Les vedettes de la ville* est remise lorsque qu'une personne est mise en nomination lors de la période comprise entre le 1er septembre et le 31 août. L'épinglette *Les vedettes de la ville* peut être fièrement portée par le personnel de première ligne de façon à ce que les visiteurs puissent reconnaître nos vedettes régionales. De plus, chaque année, un candidat exceptionnel sera proclamé notre vedette de la ville régionale.

## **Candidatures admissibles**

Les candidatures soumises par le biais du site Web [www.vedettesdelaville.ca](http://www.vedettesdelaville.ca);  
Les candidatures soumises par le biais du dépliant officiel par télécopie,  
par la poste ou déposées au bureau de Tourisme Ottawa;  
Les lettres/courriels de clients soumis directement à l'hôtel, au restaurant ou à l'attraction, etc., à condition qu'il soit indiqué dans la lettre ou le courriel que le proposant ait été informé du contenu du programme et qu'une demande d'autorisation pour soumettre les commentaires soit formulée. Veuillez soumettre les lettres/courriels à [vedettes@tourismeottawa.ca](mailto:vedettes@tourismeottawa.ca) et veuillez vous référer à la section Ressources du site Web [vedettesdelaville.ca](http://vedettesdelaville.ca) pour avoir des exemples sur la façon de faire un suivi avec un client qui a soumis des commentaires.  
Les cartes de commentaires d'un établissement ne pourront être acceptées à moins d'être accompagnées d'une copie de la correspondance avec le client qui décrit le programme et indique qu'il consent à soumettre ses commentaires.

## **Candidatures non admissibles**

Candidatures pour une entreprise

Candidature soumise par un collègue

Les mises en candidature qui ne sont pas accompagnées du numéro de téléphone ou de l'adresse courriel valide de la personne qui en a fait la soumission. Nous préférons obtenir les deux.

Les mises en candidature qui n'indiquent pas clairement comment l'employé a offert un excellent service à la clientèle.

Les cartes de commentaires d'un établissement soumises toutes seules ne pourront être acceptées. Pour qu'elles le soient, elles doivent être accompagnées d'une copie de la correspondance avec le client qui décrit le programme et indique qu'il consent à soumettre ses commentaires.

## **À noter lorsque vous soumettez une candidature**

Veillez écrire en lettres moulées le nom et prénom du candidat sur le formulaire de mise en candidature ou envoyez par courriel le nom et le prénom exacts du membre du personnel de première ligne.

## **Avertissement**

*Afin de respecter la confidentialité du programme Les vedettes de la ville, l'administrateur ne peut donner aux entreprises des informations relatives aux mises en candidature.*

*Aucun certificat ou épinglette ne sera émis aux candidats qui ne sont pas admissibles.*

*Il incombe au Comité du programme Les vedettes de la ville de prendre les décisions relatives à ce programme. Toutes les décisions sont finales.*

