

Annexe C – Déclaration de service

ATTENDU que la qualité des services rendus à ses membres, ses clients et aux citoyens est au centre de ses préoccupations;

ATTENDU que les Loisirs du Faubourg sont engagés par-devers la Ville de Québec au respect de la *Déclaration de services de la Ville de Québec*;

Considérant ces éléments, le directeur général des Loisirs du Faubourg instaure la présente *Déclaration de service*,

Nos engagements

Un service courtois et attentionné;

- Nous vous servons de manière courtoise, respectueuse et équitable;
- Nous nous engageons à vous fournir un service fiable et efficace;
- Nous nous identifions clairement lorsque vous êtes en communication avec nous;
- Nous favorisons la résolution de votre demande dès le premier contact;
- Nous vous accompagnons dans l'obtention de services.

Des communications efficaces et responsables

- Nous utilisons un langage clair et compréhensible dans nos communications et nous vous fournissons des explications pertinentes;
- Lorsque vous entrez en contact avec nous, que ce soit en personne ou par téléphone, nous visons à vous répondre immédiatement ou à vous indiquer le délai le cas échéant;
- Lorsque vous nous laissez un message, que ce soit par courriel ou dans une boîte de messagerie vocale, nous communiquons avec vous normalement au plus tard la prochaine journée ouvrable;
- En cas d'absence, nous vous indiquons sa durée ainsi qu'une voie alternative si votre demande nécessite une attention urgente;
- Si, malgré nos meilleurs efforts, il nous est impossible de vous donner une réponse satisfaisante immédiate, nous vous informons des moyens que nous entreprendrons et du délai prévisible afin d'y donner suite.



Un organisme à votre écoute

- Nous nous engageons à évaluer périodiquement votre satisfaction et à considérer vos suggestions, commentaires et plaintes;
- De façon continue, nous révisons nos engagements et nos objectifs afin d'améliorer constamment la qualité de nos services;
- Si vous êtes insatisfait d'un service, nous vous invitons à formuler une plainte au coordonnateur responsable du dossier. Tout notre personnel est informé de la voie à suivre le cas échéant;
- Si vous le souhaitez, nous assurons un suivi de votre plainte auprès de vous.

La protection de vos renseignements personnels

Nous assurons la confidentialité des renseignements personnels. Vos demandes sont traitées dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.