

# Déclaration de services aux membres

---

## Des délais de traitement raisonnables

Nous nous engageons à :

- Retourner **votre appel téléphonique** dans un **délai habituel de 48 heures**.
- **Accuser réception de votre demande** dans un délai habituel de **deux jours ouvrables** (Les jours ouvrables sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés du Québec.).
- **Vous dirigez vers la ressource appropriée** si votre demande ne relève pas de notre compétence **dans un délai habituel de deux jours ouvrables**.
- Effectuer le traitement de votre demande dans un **délai habituel de 10 jours ouvrables**, à compter du moment où nous accusons réception de votre demande.
  - Pour les demandes plus complexes, nous vous informerons dans les mêmes 10 jours ouvrables du délai dans lequel nous estimons pouvoir effectuer le traitement.
  - Par la suite, nous vous informerons régulièrement de l'évolution du dossier.

## Une approche humaine et des services courtois

Vous pouvez compter sur :

- Notre attitude respectueuse;
- Notre écoute attentive à bien comprendre vos besoins ou votre demande;
- Des services adaptés;
- Le respect des rendez-vous à nos bureaux.

## Des services accessibles

- Vous pouvez nous transmettre votre demande de différentes façons, selon vos besoins :
  - Par téléphone;
  - Par la poste;
  - Par courriel
  - En personne, à nos bureaux.
- Nous limitons les formalités administratives.
- S'il y a lieu, nous pouvons vous accompagner pour la formulation d'une demande.

## Des demandes traitées avec rigueur, compétence et sans parti-pris

Vous pouvez compter sur :

- L'examen complet, objectif et impartial de votre demande;
- Du personnel qualifié.

## **Des explications claires et des services transparents**

Vous pouvez compter sur :

- Des explications complètes dans un langage clair, simple et facile à comprendre;
- L'envoi d'une réponse écrite lorsque vous le demandez.

## **Aidez-nous à vous aider**

Nous comptons sur vous pour :

- Nous préciser clairement votre problème et vos attentes;
- Nous fournir les renseignements et les documents demandés;
- Nous signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- Vous adressez avec respect à notre personnel;
- Nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

## **La qualité de nos services**

Vous avez des commentaires ? La qualité de nos services ne vous satisfait pas ?

Faites-nous en part verbalement ou **par écrit**.

Une personne de notre équipe – gestionnaire y donnera suite.

Nous nous engageons alors à :

- Accuser réception de votre plainte dans un délai habituel de deux jours ouvrables;
- Vous communiquez une réponse claire et complète dans un délai habituel de 30 jours ouvrables.

Votre plainte en qualité des services ne peut pas viser à modifier les conclusions rendues par le gestionnaire dans votre dossier.