

Politique 21 : Service à la clientèle : normes et principes directeurs

Normes d'accessibilité pour le service à la clientèle

Le Centre FORA s'engage à fournir des services excellents à tous ses clients et clientes, y compris aux personnes handicapées.

Processus de rétroaction

Les clients qui souhaitent fournir une rétroaction, y compris des commentaires ou des plaintes sur la façon dont le Centre FORA fournit des biens et des services peuvent envoyer un courriel à la direction générale. Les clients recevront une réponse à leur courriel dans un délai de 2 jours ouvrables.

Principes directeurs pour le service à la clientèle

Le Centre FORA s'engage à :

- fournir à sa clientèle des services rapides, fiables et courtois
- évaluer ses services afin d'assurer la satisfaction de la clientèle
- encourager et soutenir la clientèle dans sa participation aux activités du Centre FORA et dans l'utilisation des ressources en formation des adultes.

Le personnel du Centre FORA sera toujours :

- **Courtois** : Il faut toujours faire preuve d'ouverture, de courtoisie et d'équité envers la clientèle. Le personnel du Centre FORA concentre son attention sur les besoins de la clientèle et non les siens. En maintenant une communication ouverte et professionnelle, le personnel peut s'assurer de la satisfaction de sa clientèle.
- **Personnel** : Le personnel du Centre FORA offre un service individuel à chacun des membres de sa clientèle. Il démontre qu'il est très important pour lui, non seulement de comprendre le problème, mais de le résoudre ou de trouver la personne qui saura le résoudre.

- **Rapide** : Le personnel du Centre FORA trouve le moyen de répondre aux demandes de sa clientèle dès que possible, préférablement à l'intérieur de 48 heures. Cela ne veut pas dire que l'employée doit résoudre chaque problème aussi vite que possible. Il rassure sa clientèle de façon continue, lui indiquant qu'il fera tout son possible pour aider.

Un service courtois, personnel et rapide :

- est planifié
- vise l'individu et non une solution qui fait à tous et chacun
- est de qualité, accessible, ponctuel, fiable
- présente un coût compétitif.

Adoptée le 22-10-99

Révisée le 28-05-13

Révisée le 24-04-19