

Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches



Manuel de gestion

P – 03

DÉCLARATION DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

Adoptée par le conseil d'administration
le 16 avril 2007
(résolution CA 07-11)

Modifiée le 24 janvier 2011
(résolution CA 10-173)

Dans le souci de desservir la population des territoires desservis, le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR), s'engage à offrir un service de référence accessible par l'indicatif téléphonique 211, comprenant une évaluation sommaire des besoins afin d'offrir une référence vers le service approprié.

1. Notre mission

Permettre un accès rapide et simplifié aux services disponibles dans la communauté en créant un service d'information et de référence 211 capable de répondre efficacement aux besoins de référence exprimés.

2. Notre vision

Devenir un service de référence indispensable pour les citoyens, les organismes des services communautaires et les grands réseaux publics et parapublics du domaine social du territoire desservi.

3. Nos valeurs

- Écoute et empathie
- Compétence
- Tolérance et non-discrimination
- Respect de la personne
- Équité et intégrité
- Confidentialité et anonymat.

4. Notre clientèle

Le Service 211 est accessible à l'ensemble de la population et des intervenants œuvrant dans les organismes du territoire desservi. Une attention particulière est accordée aux personnes vulnérables, à celles vivant dans un état de vulnérabilité ainsi qu'aux intervenants des réseaux communautaires, publics et parapublics.

DÉFINITIONS :

Personne vulnérable : personne menacée dans son autonomie, sa dignité ou son intégrité physique et psychique (p. ex., personne à faible revenu, aîné en perte d'autonomie, personne vivant des problèmes de santé mentale, personne à mobilité réduite et/ou vivant avec une incapacité, nouvel arrivant).

Personne vivant dans un état de vulnérabilité : Personne qui, directement ou indirectement, souffre, subit ou supporte les aléas d'une personne vulnérable et qui recherche de l'aide à la fois pour elle-même ou pour ladite personne vulnérable.

Intervenants : toute personne intervenant auprès de personnes vulnérables ou vivant un état de vulnérabilité.

5. Nos produits et services

- a. un centre d'appels 211
- b. un service de clavardage
- c. un accès aux ressources de la base de données via un site Internet (<http://www.211quebecregions.ca>)
- d. la publication périodique d'un Répertoire des ressources communautaires

6. La connaissance des utilisateurs

Afin de bien répondre aux attentes de ses utilisateurs, le Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR) recueillera des statistiques sur les caractéristiques du service rendu et le degré de satisfaction.

Pour ce faire, des statistiques périodiques seront disponibles touchant le nombre d'appels, la provenance, le profil de l'appelant, le type de demandes, les absences et les insuffisances de service constatées. De plus, des sondages de satisfaction seront effectués périodiquement auprès d'un échantillon d'appelants choisis au hasard ainsi qu'auprès des utilisateurs qui compléteront le sondage en ligne.

7. Nos services

Sont :

- gratuits ;
- confidentiels ;
- accessibles
 1. en phase 1 : 7 jours/semaine selon l'horaire suivant :
du lundi au vendredi, de 8 h à 21 h et le samedi et le dimanche de 8 h à 18 h ;
 2. en phase 2, 7 jours/semaine, 24 heures par jour (24-7) ;
- multilingues (accès à un traducteur en ligne au besoin).

8. Nos engagements envers les utilisateurs

a. *Nous nous engageons concrètement à :*

- Répondre de façon personnalisée à votre appel ;
- Avoir un personnel compétent, à l'affût des besoins exprimés et soucieux de référer à la bonne ressource ;
- Être respectueux et courtois ;
- Offrir une écoute attentive pour bien cerner votre besoin ;
- Être disponible et soucieux de traiter rapidement votre demande ;
- Donner des renseignements exacts et complets ;
- Vérifier que les renseignements transmis sont à jour et complets ;
- Répondre à votre appel en moins d'une minute ;
- Répondre à une demande de clavardage en moins d'une minute ;
- Offrir un service adapté aux besoins des malentendants ;
- Offrir un site Internet normalisé pour les malvoyants ;
- Fournir les coordonnées des organismes susceptibles de répondre à vos besoins ;
- Traiter votre demande d'information via info@211quebecregions.ca dans un délai de 48 heures.

b. *Plus particulièrement, envers les organismes inscrits dans la base de données*

Nous nous engageons concrètement à :

- Maintenir des relations harmonieuses ;
- Renouveler s'il y a lieu, les protocoles d'entente ;
- Communiquer régulièrement avec vous afin de mieux connaître vos attentes, vos besoins et vous informer rapidement des changements technologiques du Service 211 ;
- Effectuer le suivi des commentaires et des plaintes selon la politique de gestion des plaintes en vigueur.

Modifiée le 2011-01-24