

NORMES DE QUALITÉ DE LA SOCIÉTÉ DE SAUVETAGE

La Société de sauvetage s'engage à fournir à ses clients et à ses membres des programmes, produits, activités et services (P.P.A.S.) conformes à leurs attentes. Pour ce faire, notre organisme s'est doté de normes de qualité qui doivent être observées par tous les employés lorsqu'ils transigent avec la clientèle. Conformément à ces normes, le personnel de la Société de sauvetage prend les engagements suivants.

COURTOISIE

- Servir le client de manière aimable et agréable.
- Prêter une attention continue et intéressée à ce que dit le client.
- Saisir le sens réel de la demande ou le besoin exprimé par le client.
- Faire preuve d'empathie.

EFFICACITÉ

- Répondre au client en moins de trente secondes lorsqu'il se présente au comptoir.
- Répondre au client en moins de trois coups de téléphone lorsqu'il appelle.
- Donner suite à un appel téléphonique dans un délai d'un jour ouvrable.
- Répondre à une lettre ou en accuser réception, qu'elle ait été reçue par la poste, par télécopieur ou électroniquement, dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Remplir une commande de produit immédiatement disponible dans un délai de deux jours ouvrables. Informer le client des délais de livraison approximatifs lorsque que ce produit n'est pas immédiatement disponible.
- Émettre les brevets dans un délai maximal de sept jours ouvrables en périodes normales et de vingt jours ouvrables en périodes de pointe.

ACCESSIBILITÉ

- Servir le client dans l'une des deux langues officielles (français ou anglais) de son choix.
- Assurer un service à la clientèle continu durant les heures d'ouverture régulières, du lundi au vendredi de 9 h 00 à 16 h 30, sauf lors des congés fériés.
- Mettre à la disposition des clients résidant à l'extérieur de la région métropolitaine une ligne téléphonique sans frais 1-800.
- Offrir un service d'information vingt-quatre heures par l'intermédiaire d'un site internet.
- Identifier les personnes-ressources et les mettre en contact avec le client.

FIABILITÉ

- S'assurer que l'information diffusée aux clients par tout le personnel du service à la clientèle soit exacte et identique.
- S'assurer que le produit ou le service fourni soit conforme à celui demandé par le client. Aviser immédiatement le client, s'il y a lieu, de toute variation entre le produit ou le service fourni ou à fournir et la demande initiale, et en donner la raison.
- Effectuer la transaction demandée en s'assurant de ne rien oublier et de la satisfaction du client.
- Informer les clients au plus tard le 31 août des changements de prix des produits et services effectifs au 1er janvier de l'année suivante*.
- Aviser les clients inscrits à une formation dispensée par la Société de sauvetage quarante-huit heures à l'avance en cas d'annulation. Les informer du report ou non de cette clinique.

MÉCANISME DE REDRESSEMENT

- Offrir au client une solution de rechange si le produit ou le service fourni n'est pas conforme à la demande initiale parce que celle-ci a été mal interprétée de notre part.

INFORMATION

Si le client croit que ces normes ne sont pas respectées au cours de ses transactions avec la Société de sauvetage, il peut communiquer avec la :

Direction aux événements et services aux membres
Société de sauvetage
(514) 252-3100 poste 3754
1 800 265-3093
Courriel: gdenis@sauvetage.qc.ca

* Les prix peuvent être sujets à changement sans préavis selon la disponibilité des produits auprès des fournisseurs.