

Politique Service à la Clientèle

La politique du service à la clientèle d'Innovation et Développement économique Trois-Rivières fournit les lignes directrices sur la façon de fournir des services aux clients, tant à l'interne qu'à l'externe, et conformément à la législation provinciale. Ceci s'applique à tous les employés, bénévoles, clients et fournisseurs, travaillant de près ou de loin, avec et pour IDE Trois-Rivières ainsi qu'à toutes les personnes participant à l'élaboration des politiques et pratiques d'IDE Trois-Rivières.

Notre organisation s'engage à vous servir professionnellement et équitablement.

Nous reconnaissons l'importance d'une relation d'affaires humaine. C'est pourquoi nous nous engageons à vous accueillir avec respect et professionnalisme.

Ainsi nous nous engageons à :

- Vous offrir notre expertise tous les jours ouvrables, pendant les heures normales de bureau, soit de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30;
- Répondre à vos demandes de renseignements dans un délai de 2 jours ouvrables;
- Assurer un suivi téléphonique ou par courriel dans les 2 jours ouvrables suivants votre appel;
- Vous offrir un rendez-vous dans un délai raisonnable, selon vos besoins;
- Rendre disponible sur notre site internet des informations fiables;
- Évaluer votre niveau de satisfaction face à nos services.

Afin de respecter nos engagements, nous comptons sur vous pour fournir tous les renseignements et documents pertinents dans les délais requis.

Notre mission

Mobiliser les forces du milieu pour la création de la richesse collective et le rayonnement de la ville de Trois-Rivières.

Notre vision

Créer un milieu de vie prospère, une force économique nationale et un modèle reconnu en développement économique.

Nos Valeurs

Créativité

Faire preuve d'originalité dans nos projets, innover dans nos façons de faire et oser les actions difficiles

Passion

Être enthousiaste, mettre de l'ardeur dans notre travail et s'engager dans la profession

Intégrité

Communiquer tant à l'interne qu'à l'externe, faire preuve de transparence et de franchise en faisant confiance à nos partenaires dans un souci de grande honnêteté et de probité

Respect

Être toujours courtois et loyal vers nos collègues, nos clients et nos partenaires

Nos engagements

IDE Trois-Rivières s'engage à offrir des services qui répondent aux critères de qualité suivants :

L'accessibilité

Rendre disponible un site Internet qui vous propose de l'information sur les programmes, les services et les activités d'IDE;

Répondre avec efficacité à vos demandes;

Cerner rapidement l'essentiel de vos besoins et vous mettre en contact avec les ressources concernées en réduisant le plus possible le nombre d'interlocuteurs;

Adapter nos services aux besoins des personnes ayant un handicap.

Un personnel courtois, professionnel et respectueux

Vous offrir un accueil courtois et respectueux, en prenant soin de nous identifier;

Vous servir avec compétence et dans les meilleurs délais;

Vous fournir l'information utile la plus complète et précise possible;

Utiliser un langage clair et accessible dans nos communications verbales et écrites;

Assurer la confidentialité et la protection de vos demandes et renseignements personnels.

Un traitement rigoureux des demandes

Fournir des services-conseils de qualité et adaptés;

Procéder de façon impartiale dans le traitement des demandes (équité);

Vous informer des étapes et des délais de traitement de votre demande;

Donner suite à votre demande dans le respect des lois et règlements;

Expliquer les décisions prises concernant vos demandes.

Nos grandes orientations stratégiques

1. Développement d'écosystèmes
Stimuler les écosystèmes locaux afin de créer des environnements propices à leur émergence, à leur prospérité et à leur rayonnement régional, national et international.
2. Développement endogène et démarrage d'entreprise
Soutenir les entrepreneurs ayant des projets de démarrage et d'expansion en vue de favoriser la création d'emplois.
3. Prospection et développement exogène
Attirer les capitaux étrangers et accroître l'investissement en provenance de l'extérieur.
4. Fonds d'investissement et infrastructures d'accueil
Offrir des infrastructures d'accueil compétitives, de qualité, et répondant aux besoins des entreprises émergentes dans les secteurs technologiques de pointe ainsi que toute autre infrastructure entraînant des retombées économiques. Offrir à notre clientèle une gamme complète de produits financiers compétitifs et un accès aux capitaux de risques.
5. Animation et rayonnement
Organiser des activités soutenant nos entreprises et susceptibles d'entraîner des retombées économiques importantes. Développer l'attractivité de Trois-Rivières et la promouvoir comme une destination d'affaires et touristique. Développer une culture trifluvienne pour l'accueil des différentes clientèles.

Confidentialité

IDE Trois-Rivières s'assure de respecter la confidentialité des renseignements fournis par les clients. Pour ce faire, l'organisation ne divulguera aucun renseignement personnel d'un client à quiconque. La protection des renseignements personnels est en tête de notre liste de priorité.

Par conséquent, l'organisation a mis en place un code d'éthique et déontologique entériné par le conseil d'administration, ainsi qu'un engagement de confidentialité signé par tous les membres d'IDE Trois-Rivières.

Amélioration continue de notre service à la clientèle

L'organisation poursuit son service par des communications avec la clientèle en exécutant des suivis ciblés, tels que des appels de courtoisie, appels de suivis, sondage de satisfaction, etc.

Nous donnons la parole à nos clients dans le but d'améliorer notre service.

La politique du Service à la clientèle est adoptée par le conseil d'administration sur résolution C.A-spécial-2016-01-21-118.

Outils de référence :

Formation Service à la Clientèle, préparé pour IDE Trois-Rivières, par Formation-everest.com mars 2013.

Code d'éthique et déontologique d'IDE Trois-Rivières

Engagement de confidentialité d'IDE Trois-Rivières

Politique de communication d'IDE Trois-Rivières

www.ophq.gouv.qc.ca