



Déclaration de services

Octobre 2022



Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Pour nous joindre

La direction générale :

5400, boulevard des Galeries, bureau 111,
Québec (Québec) G2K 2B4
418 683-2288 ou 1 800 653-2747
info@aqrp.ca
www.aqrp.ca

Téléphone :

Nos services téléphoniques sont disponibles du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Une messagerie vocale est accessible en dehors des heures d'ouverture.

À nos locaux :

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.



Table des matières

Notre mission	4
Notre vision	4
Nos valeurs	4
Nos engagements	5
L'accessibilité à nos services	5
La qualité de nos services	6
Annexe.....	6

Qu'est-ce qu'une déclaration de services ?

Ce sont nos engagements quant aux services que nous vous offrons :
la nature des services, les modes de prestation et la procédure à suivre si
vous souhaitez nous exprimer votre insatisfaction.



Notre mission



L'AQRP a pour mission de promouvoir et de **défendre les droits** et les intérêts économiques, financiers, culturels, intellectuels et sociaux de ses membres et de l'ensemble des aînés du Québec.

Notre vision



L'AQRP souhaite être reconnue comme **chef de file** des associations représentant les retraités et les aînés du Québec.

Nos valeurs

Les valeurs de l'AQRP résultent de son histoire et fondent son identité et sa culture.



La solidarité par le lien social d'engagement et de dépendance réciproques entre les membres. Elle comprend, entre autres, le devoir moral envers les autres membres de l'Association.



L'engagement par le souci de chacun de se dépasser pour favoriser l'atteinte des objectifs. Cette volonté se traduit par une mobilisation collective assurant l'excellence des services offerts aux membres et aux aînés du Québec.



L'intégrité par l'honnêteté et la capacité de reconnaître les limites de ses compétences, d'être loyal envers l'Association, de diffuser de l'information exacte et pertinente. Cette valeur suppose d'agir de façon à préserver la confiance du public et de nos membres.



Le respect par la considération de toutes les personnes avec qui nous sommes en relation. Il comprend, entre autres, les notions de courtoisie, de diligence, de confiance et de discrétion.



La proactivité par sa capacité à anticiper les besoins changeants de ses membres et des retraités, l'Association s'active au développement de solutions, d'outils et d'offres de services innovants, connectés et ancrés dans la réalité des utilisateurs d'aujourd'hui.



Nos engagements

L'Association prend un certain nombre d'engagements qu'elle entend respecter au quotidien. Ils reposent sur la fiabilité et la facilité.

Fiabilité :

- ◆ faire preuve d'écoute ;
- ◆ agir avec respect et considération ;
- ◆ assurer la confidentialité de vos renseignements personnels ;
- ◆ détenir les connaissances nécessaires pour vous répondre ;
- ◆ traiter vos demandes dans les délais convenus ;
- ◆ fournir de l'information ou encore l'endroit où vous pourrez retrouver l'information concernant l'évolution des dossiers de défense des droits que l'association défend ;
- ◆ fournir de l'information complète et exacte concernant votre dossier de membre.

Facilité :

- ◆ permettre de parler au besoin à un employé ;
- ◆ offrir des services en ligne faciles à utiliser ;
- ◆ favoriser l'accessibilité des documents et des services ;
- ◆ faire en sorte que vos démarches soient simples à effectuer ;
- ◆ fournir de l'information facile à comprendre ;
- ◆ vous offrir de l'assistance si vous avez besoin de support pour recevoir nos services.

L'accessibilité à nos services

Nous mettons à votre disposition :

- des employés en mesure de répondre à vos questions ;
- un site Web et des services en ligne ;
- des guides, des outils et des publications.

Engagement sur les normes de service	Cible
Retourner les appels téléphoniques dans un délai de 24-48 heures*	Pour 90 % des appels
Traiter les demandes reçues électroniquement dans un délai de cinq jours ouvrables, si la demande exige un suivi*	Pour 95 % des demandes
Traiter les demandes reçues en format papier dans un délai maximal de 10 jours ouvrables, dès la réception au bureau de la direction générale*	Pour 95 % des demandes

* Selon les heures de bureau de la direction générale

Aidez-nous à vous aider !

Nous comptons sur vous pour :

- préciser clairement votre demande, vos besoins et vos attentes ;
- fournir les renseignements demandés ;
- vous adresser 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 ?

Vous n'êtes pas satisfait de la qualité de nos services ?

À l'aide du formulaire de plainte accessible sur le site Web de l'AQRP et en annexe, vous pouvez nous faire part de vos commentaires, suggestions ou insatisfactions. Une personne responsable de la direction générale y donnera suite.

Nous nous engageons à :

- ◆ Accuser réception : dans un délai de deux jours ouvrables* ;
- ◆ Acheminer une réponse : dans un délai de dix jours ouvrables*.

* Selon les heures de bureau de la direction générale





Association québécoise
des retraité(e)s des secteurs
public et parapublic

Association québécoise des retraité(e)s
des secteurs public et parapublic (AQRP)

5400, boul. des Galeries, bureau 111
Québec (Québec) G2K 2B4

418 683-2288 | 1 800 653-2747 | info@aqrp.ca