

# Déclaration de services à la clientèle du SAJE accompagnateur d'entrepreneurs

# SAJE

## Nos engagements

### Efficacité et responsabilité

Le SAJE s'engage à offrir des outils favorisant le succès en affaires des nouveaux entrepreneurs.

- Le SAJE offre un service d'accueil-conseil de premier plan pour bien diriger le client.
- Le SAJE présente de l'information vulgarisée et claire afin que la clientèle puisse se l'approprier aisément.
- Le SAJE offre des formations fondées sur les compétences entrepreneuriales d'aujourd'hui.
- Le SAJE offre des services adaptés aux besoins : cours, ateliers, conseils, etc.

### Éthique

Le SAJE s'engage à offrir des services objectifs et égaux à tous les clients.

- Les employés ne feront aucune discrimination quant aux dossiers traités.
- Les employés seront honnêtes envers chaque client.
- Les employés s'engagent à ne pas tirer profit, directement ou indirectement, de quelque manière que ce soit, d'informations privilégiées obtenues dans le cadre des rencontres avec les entrepreneurs.

### Confidentialité du projet

Les employés sont conscients de la confidentialité des informations échangées lors des rencontres avec les entrepreneurs et s'engagent à ne pas les divulguer sans autorisation de l'entrepreneur.

### Confidentialité des données personnelles

- Les employés s'engagent à recevoir les clients dans un endroit favorable aux échanges confidentiels.
- Les employés s'engagent à n'utiliser que les informations nécessaires à l'exercice de leurs fonctions. L'autorisation des clients du SAJE sera requise pour tout transfert d'information, qu'il s'agisse d'un partenaire, d'un média ou autre.

### Transparence : faire connaître nos résultats

- Le SAJE s'engage à afficher à l'accueil sa « Déclaration de services à la clientèle » et à publier les résultats DSC dans son rapport annuel.
- Le SAJE s'engage à publier un rapport annuel sur ses activités.

### Écoute : s'assurer de votre satisfaction

Le SAJE s'engage à s'assurer de la satisfaction de sa clientèle et de ses partenaires afin de s'ajuster et d'offrir le meilleur service possible. Les consultations se font par questionnaire écrit, par téléphone ou par entretien direct.

## Délais de réponse

**Le SAJE s'engage à respecter les délais suivants :**

### Téléphone

Le temps maximum de mise en attente avant de parler à un agent d'information à l'accueil : 2 minutes durant les heures d'ouverture, selon la disponibilité de l'agent.

Le délai de réponse après avoir laissé un message : 48 h ouvrables. Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous vous indiquerons dans le message à quel moment nous pourrions le faire.

### Courrier/télécopieur

Le délai pour obtenir une réponse à une lettre envoyée par courrier ou télécopieur : demande traitée dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la lettre.

Si nous ne pouvons respecter ce délai, nous vous indiquerons à quel moment nous pourrions le faire.

### Courriel

Envoi d'un accusé de réception dans les 2 jours ouvrables suivant la réception du message.

Si nous ne pouvons répondre à votre demande dans un délai de 5 jours ouvrables, nous vous indiquerons à quel moment nous pourrions le faire.

### Formulaire d'inscription en ligne

- **Lancement d'une entreprise (LE)** : 5 jours ouvrables entre la réception du formulaire et le premier contact.
- **Jeunes promoteurs (JP)** : un contact sera établi dans les 48 h ouvrables pour accuser réception et valider les documents nécessaires à l'ouverture du dossier. Le traitement, l'analyse du dossier et l'appel seront effectués dans les 10 jours ouvrables.
- **Soutien au travail autonome (STA)** : l'ouverture du dossier sera effectuée dans les 2 jours ouvrables suite à la réception de tous les documents nécessaires. Un conseiller établira un contact téléphonique dans les 5 jours ouvrables suivant l'ouverture du dossier.
- **Gestion Croissance (GC)** : premier contact téléphonique dans les 48 h après réception du courriel ou du message téléphonique.

### Accueil au comptoir

Un préposé est présent de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 les jours ouvrables au 3<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup> étage. Un accueil en français ou en anglais est offert à la clientèle.

Pour consulter la DSC complète, nous vous invitons à vous rendre à l'adresse suivante :

[http://sajeenaffaires.org/declaration\\_service\\_clientele.php](http://sajeenaffaires.org/declaration_service_clientele.php)

## SAJE accompagnateur d'entrepreneurs

505, boul. René-Lévesque ouest, bur. 510  
Montréal (Québec) H2Z 1Y7  
514 861-SAJE (7253)

[info@sajeenaffaires.org](mailto:info@sajeenaffaires.org)

**[www.SAJEenaffaires.org](http://www.SAJEenaffaires.org)**