

**École nationale
des pompiers**

Québec



Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles



**École nationale des pompiers
du Québec**

**Adoptée par le conseil d'administration
15 mars 2013**

Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles

Déclaration

L'École nationale des pompiers du Québec veut contribuer à faire du Québec un milieu de vie sécuritaire, en fonction des paramètres de sa mission qui est fixée par la *Loi sur la sécurité incendie*. La formation et la qualification professionnelle que l'École offre au personnel municipal travaillant en sécurité incendie contribuent à l'atteinte d'objectifs gouvernementaux en la matière.

En tant qu'organisme public, l'École est investie d'une mission de service auprès de la population. Les membres du personnel doivent offrir des services de qualité et, au besoin, développer de nouvelles pratiques pour garantir un service de qualité.

L'École s'engage à fournir les meilleurs services possibles en fonction de sa capacité organisationnelle, et à répondre avec clarté, exactitude et diligence aux demandes de la population et de ses clientèles.

L'École veille à la protection des renseignements personnels conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Elle s'engage à prendre les mesures nécessaires pour se conformer à la *Politique gouvernementale sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées*. De plus, l'École souscrit à un programme d'accès à l'égalité à l'emploi pour les femmes, les personnes handicapées (L.R.Q., c.E-20.1), les minorités visibles, les minorités ethniques et les autochtones.

Afin d'améliorer sa prestation de services, l'École évalue le degré de ses engagements et les rend publics dans son rapport annuel de gestion.

Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles

Notre mission

Selon l'article 52 de la *Loi sur la sécurité incendie*, l'École a pour mission de veiller à la pertinence, à la qualité et à la cohérence de la formation professionnelle qualifiante des pompiers et des autres membres du personnel municipal travaillant en sécurité incendie.

Nos valeurs

L'École accomplit sa mission avec efficacité et efficience dans le respect de valeurs fondamentales. La *Loi sur la sécurité incendie*, le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de l'École nationale des pompiers du Québec*, le *Code d'éthique et de déontologie des membres du personnel de l'École nationale des pompiers du Québec*, le *Formulaire d'engagement des instructeurs de l'École nationale des pompiers du Québec*, la *Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles*, le *Guide des politiques de la qualification professionnelle* et le maintien des accréditations de l'*International Fire Service Accreditation Congress* et du *ProBoard* concourent à édicter des normes de comportement et d'excellence dans les services qui interpellent au plus haut point les membres du personnel de l'École.

En ce sens, nos valeurs fondamentales sont la rigueur, la disponibilité et le professionnalisme.

Nos principaux services

- Administrer des examens de qualification professionnelle
- Offrir des activités de formation initiale et de perfectionnement
- Participer à la conception des programmes de formation
- Homologuer des activités de formation
- Reconnaître l'équivalence des diplômes et des attestations d'études
- Favoriser l'échange d'expertise avec l'extérieur du Québec
- Encourager la recherche et les études dans le domaine de la sécurité incendie.

Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles

Nos clientèles

- L'élève : la personne qui reçoit une formation de l'École ou qui est candidate à un examen de qualification professionnelle
- Le gestionnaire de formation: la personne, l'entité publique ou l'organisation privée signataire d'une entente avec l'École qui agit à titre de diffuseur de la formation sur le territoire de la province
- Le partenaire : l'organisation avec laquelle l'École collabore pour l'atteinte d'objectifs communs
- La communauté : l'organisme de la collectivité en relation avec l'École
- Le citoyen : de la province de Québec

Nos engagements

L'École s'engage auprès de l'ensemble de ses clientèles à offrir un service courtois et à agir en tout temps avec respect, intégrité rigueur et professionnalisme. L'École s'engage à donner un service de qualité et à faire connaître ses délais de réponse et à les respecter.

L'École s'engage auprès de l'étudiant à offrir des contenus de formation et des processus de qualification professionnelle en droite ligne avec les exigences du *Règlement sur les conditions pour exercer au sein d'un service de sécurité incendie municipal*.

L'École s'engage auprès des partenaires et du client du milieu de la sécurité incendie à répondre avec diligence aux demandes en fonction de sa capacité organisationnelle.

L'École s'engage auprès du citoyen et de la communauté à faire connaître davantage la formation, la qualification professionnelle et le métier de pompier.

L'École s'engage à agir de manière écoresponsable.

L'accessibilité à nos services

Les heures d'ouverture régulières de l'École sont de 8 h 00 à 12 h et de 13 h à 16 h 00. Nos coordonnées sont affichées sur notre site Internet au www.ecoledespompier.qc.ca.

Nos services sont disponibles par téléphone, par courriel ou par télécopieur. Vous pouvez aussi vous présenter directement à l'École selon nos heures d'ouverture; dans ce cas, nous vous suggérons de prendre rendez-vous à l'avance afin que notre personnel puisse être disponible pour vous accueillir.

Lorsque vous nous contactez par téléphone, nous nous ferons un devoir de nous identifier. En cas d'absence, le message d'accueil de la messagerie vocale vous indiquera la marche à suivre.

Déclaration de services aux citoyens et à nos clientèles

Notre site Internet est accessible en tout temps au www.ecoledespompiers.qc.ca. Nous assurons une mise à jour régulière des informations qui y figurent.

Dans tous nos rapports avec la clientèle, nous favorisons une communication claire et respectueuse des personnes. En conformité avec la politique de l'École sur le harcèlement au travail, aucun abus de langage ne sera toléré de la part du personnel envers la clientèle de même que de la part de la clientèle envers le personnel.

Nos délais de réponse

De façon générale, si nous ne pouvons répondre à votre demande à l'intérieur de 72 heures ouvrables, nous nous engageons à vous en informer par un accusé de réception et, au besoin, à convenir avec vous d'un délai de réponse.

Dans le cadre du traitement d'une demande, nous nous engageons à respecter les délais prescrits dans notre *Guide des politiques* qui est disponible sur notre site Internet.

Vos commentaires

Nous travaillons continuellement dans une perspective d'amélioration des produits et services. En ce sens, n'hésitez pas à nous transmettre vos commentaires. Ceux-ci nous permettront d'améliorer notre prestation de services.

Nous vous invitons aussi à nous faire part de toute insatisfaction. En discutant de la situation qui vous préoccupe ou en recherchant un terrain d'entente, nous travaillerons avec vous à la recherche d'une solution respectueuse des parties. Vous avez aussi la possibilité de porter une plainte officielle en communiquant avec le directeur général :

M. Jacques Proteau

Directeur général

École nationale des pompiers du Québec

2800, boulevard Saint-Martin Ouest, local 3.08

Laval (Québec) H7T 2S9

450 680-6800

1 866 680-3677 (sans frais)

Dans le cas d'une plainte écrite, le directeur général s'engage à vous transmettre un accusé de réception dans les dix (10) jours de la réception de votre plainte, et une réponse dans les trente (30) jours de la réception du rapport d'analyse de la situation.