



## Déclaration de services à la clientèle

L'efficacité énergétique est un outil précieux pour l'économie québécoise, la protection de l'environnement et le développement durable. Pour sensibiliser les consommateurs aux avantages à tirer d'une meilleure utilisation de l'énergie, l'Agence de l'efficacité énergétique dispose d'une équipe dynamique et soucieuse de bien servir sa clientèle.

Réjean Carrier  
Directeur général

### Sa mission

Dans une perspective de développement durable, l'Agence de l'efficacité énergétique a pour mission de promouvoir l'efficacité énergétique et le développement de nouvelles technologies énergétiques pour toutes les sources d'énergie, dans tous les secteurs d'activités, au bénéfice de l'ensemble des citoyens des régions du Québec. L'Agence a également pour fonctions d'élaborer le plan d'ensemble en efficacité énergétique et nouvelles technologies ainsi que d'en assurer la mise en œuvre et le suivi.

### Ses produits et services

- Des programmes en efficacité énergétique ;
- des projets de démonstration et des commandites ;
- du matériel et des outils d'information, de formation et d'éducation ;
- de l'appui à l'exportation ;
- des avis gouvernementaux et un cadre normatif.

### Ses priorités

- Vous accueillir avec courtoisie et professionnalisme ;
- vous offrir des produits et services de qualité, adaptés à vos besoins ;
- vous garantir, en toute confidentialité, un traitement équitable.

## Ses objectifs

Pour répondre à vos attentes, nous nous engageons,

**si vous nous téléphonez,**

- à répondre, chaque jour ouvrable, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 ;
- à diriger votre appel vers la personne compétente dans un délai de deux minutes ;
- à retourner votre appel dans un délai de 24 heures en l'absence du responsable de votre dossier.

**si vous venez nous rencontrer,**

à vous accueillir dans un délai de cinq minutes.

**si vous nous écrivez,**

à vous répondre dans un délai de quinze jours.

**si vous consultez notre site Internet,**

à vous présenter un site convivial, bien documenté et à jour, vous informant des programmes et services offerts par l'Agence.

***En tout temps, l'équipe de l'Agence vous propose une démarche claire et vous accompagne dans la formulation de votre projet.***

## Nos engagements

Pour vous offrir des produits et services de qualité, l'Agence et son équipe s'engagent à :

- appliquer les normes de qualité les plus rigoureuses et à maintenir leur certification
- maintenir leurs connaissances à jour ;
- établir des partenariats avec des collaborateurs qui partagent les orientations et les objectifs de l'Agence;
- choisir des fournisseurs ayant le souci de livrer des produits et services de qualité;
- suivre et évaluer leur déclaration de services à la clientèle.