



MUNICIPALITÉ DE
**SAINT-LAMBERT-
DE-LAUZON**

**POLITIQUE DE SERVICE
À LA CLIENTÈLE**

AOUT 2018

1 MISSION

La Municipalité de Saint-Lambert-de-Lauzon a pour mission d'assurer la gestion et le développement du territoire habité par sa population et des services dont elle s'est dotée.

À cette fin, la Municipalité doit trouver l'équilibre entre les besoins individuels et les besoins collectifs, tout en respectant les budgets qu'elle s'alloue.

L'ensemble de l'organisation municipale doit répondre à cette mission en se concentrant sur les besoins de ses citoyens tout en agissant avec équité.

2 OBJECTIFS

L'organisation municipale considère que le citoyen doit être accueilli et écouté lors de ses interventions avec la Municipalité. Les membres de l'administration municipale doivent lui fournir des réponses à ses questions et prendre le temps nécessaire au maintien d'un service à la clientèle de qualité et performant.

Par la présente politique, la Municipalité souhaite établir ses engagements envers la population afin de lui assurer un service à la clientèle de qualité, efficace et d'accompagner les citoyens dans leurs interventions auprès d'elle.

3 ENGAGEMENTS

3.1 Offrir un service à la clientèle de qualité

- Offrir un service respectueux, courtois, équitable, efficace et confidentiel en tout temps;
- Assurer une constance dans la qualité des services offerts;
- Viser l'amélioration des compétences et la formation continue des employés en matière de service à la clientèle;
- Maintenir une culture organisationnelle orientée vers le service à la clientèle;

3.2 Offrir un service à la clientèle efficace

Un des éléments clés de l'efficacité du service à la clientèle est le délai de réponse et de prise en charge. C'est pourquoi nous nous engageons à ce que tout notre personnel respecte les délais établis dans cette politique.

Exceptionnellement certains délais pourraient être allongés, notamment en cas d'absence prolongée de membres du personnel.

3.2.1 Vos visites à l'hôtel de ville

Durant les heures d'ouverture, vous serez accueilli en personne par un membre de notre personnel. Toutefois, il est possible que vous ne puissiez rencontrer immédiatement la ressource désirée, c'est pourquoi il est préférable de prendre un rendez-vous.

3.2.2 Vos appels téléphoniques

Durant les heures d'ouverture, votre appel sera pris en charge en quelques minutes à moins d'un achalandage exceptionnel, auquel cas le système téléphonique vous permettra de laisser un message vocal. En prenant votre appel, notre personnel sera en mesure de répondre à vos interrogations ou à vous référer à la bonne ressource. Il est possible que les membres du personnel ne soient pas en mesure de prendre votre appel immédiatement, vous aurez alors la possibilité de laisser un message vocal.

Lorsque vous laissez un message vocal via le système téléphonique, notre personnel vous rappellera dans les 2 jours ouvrables.

3.2.3 Votre correspondance

Lorsque vous communiquez avec la Municipalité par écrit, nous vous ferons parvenir un accusé réception dans les délais maximaux suivants :

- Deux (2) jours ouvrables par courrier électronique,
- Deux (2) jours ouvrables par les médias sociaux,
- Dix (10) jours ouvrables par la poste.

3.2.4 Nos rencontres

Toute demande de rendez-vous, qu'elle soit effectuée en personne, par téléphone ou par courriel, sera confirmée dans les deux (2) jours ouvrables. Le rendez-vous en tant que tel sera prévu dans les dix (10) jours ouvrables.

3.2.5 Vos requêtes et plaintes

Les requêtes et plaintes adressées à la Municipalité seront prises en charge dans les délais normaux.

Il faut toutefois noter que, selon la nature de celles-ci, les délais peuvent être très variables. Notre personnel vous aiguillera sur le temps nécessaire à leur traitement et effectuera un suivi auprès des requérants et des plaignants au sujet de l'évolution de leurs demandes.

3.2.6 Vos demandes d'accès à des documents

Les demandes d'accès à des documents publics généraux seront traitées dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant l'expédition de l'accusé réception.

Toute demande d'accès à un document visée par la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* doit être transmise au responsable de l'accès à l'information. Afin de faciliter le traitement et le suivi de cette demande, nous vous suggérons fortement d'utiliser le formulaire prévu à cet effet et disponible sur le site Internet de la Municipalité.

Nous disposons d'un délai de vingt (20) jours pour répondre à une telle demande, mais ce délai peut être prolongé dans certaines circonstances prévues par la Loi. Une telle demande n'est pas automatiquement accordée, l'accès à certains documents pouvant être refusé ou limité en raison des conditions et critères établis par la Loi, notamment l'obligation de protéger les renseignements personnels des citoyens.

3.2.7 Vos demandes relatives à l'urbanisme

Une fois la demande de permis complète, le délai de traitement peut varier grandement en fonction de la complexité du dossier et du nombre de demandes présentées. La réglementation prévoit qu'une décision à l'égard d'une demande de permis est rendue au plus tard quarante-cinq (45) jours après le dépôt d'un dossier complet. Toutefois, le délai est habituellement beaucoup moins long (en moyenne de 5 à 10 jours ouvrables).

D'autres demandes relatives à l'urbanisme peuvent également avoir des délais de traitement variables en fonction de leur particularité et de la nécessité d'obtenir des décisions du conseil municipal. On parle ici des demandes de dérogations mineures et de plan d'implantation et d'intégration architecturales. Dans ces cas, notre personnel sera en mesure de vous informer du délai à prévoir, lequel ne dépassera toutefois pas 60 jours à partir du moment où le dossier est complet.

Afin d'améliorer l'efficacité du processus des demandes relatives à l'urbanisme, il est conseillé de valider les documents qui sont nécessaires à la présentation d'une demande conforme auprès du Service de l'urbanisme et du développement économique.

3.2.8 Accompagner les citoyens dans leurs interventions auprès de la Municipalité

L'autre élément sur lequel la Municipalité souhaite se distinguer en matière de service à la clientèle, c'est l'accompagnement des citoyens et partenaires dans le cadre de leurs interventions auprès de la Municipalité.

Nous nous engageons à ce que notre personnel vous accompagne dans vos démarches auprès de la Municipalité en vous exposant le cheminement de votre dossier, en vous fournissant l'échéancier de réalisation, en vous orientant vers les bonnes ressources tout en étant proactif dans l'accomplissement de la mission de la Municipalité.

3.2.9 Cheminement du dossier

Notre personnel prendra connaissance de votre demande afin de vous expliquer son cheminement, les documents ou informations nécessaires au dossier ainsi que les délais à prévoir. Également, tout au long du processus, notre personnel vous informera de l'avancement de celui-ci, jusqu'à ce qu'il soit complété.

3.2.10 Échéancier

En vous informant des diverses étapes de cheminement de votre dossier, notre personnel sera en mesure de vous informer de l'échéancier applicable à celles-ci.

3.2.11 Orientation vers les ressources

Si le traitement de votre dossier par la Municipalité nécessite l'intervention de ressources externes afin d'obtenir des avis, documents, plans ou autres, nous vous en informerons et vous orienterons vers les ressources ou les types de professionnels pouvant vous épauler dans ces démarches.

3.2.12 Proactivité

La Municipalité s'attend à ce que son personnel soit proactif dans la réalisation de sa mission lorsqu'il est en contact avec ses citoyens et partenaires. À cette fin, il se doit d'aller au-delà de la simple demande citoyenne et de la faire évoluer dans la mesure où cela permet de répondre encore plus adéquatement à la mission de la Municipalité.

Au-delà de ces engagements, vous conservez la responsabilité de votre dossier à travers toutes ces étapes. Notre personnel vous accompagne dans le cheminement de celui-ci, mais il vous revient de faire les représentations et/ou les demandes nécessaires auprès des divers intervenants externes à la Municipalité. Également, vous demeurez responsable de vous assurer de respecter l'ensemble des lois et règlements fédéraux et provinciaux en vigueur, notre personne n'ayant qu'un rôle d'orientation à cet égard.

Également, les activités municipales étant encadrées par un ensemble de lois et de règlements, il peut, malgré notre accompagnement, ne pas être possible de donner suite à votre projet ou demande.

4 RESPONSABILITÉ DES CITOYENS

La prestation de service par le personnel de la Municipalité repose sur un respect mutuel entre eux et les intervenants externes. La Municipalité s'attend donc à ce que les citoyens soient collaboratifs en :

- préparant adéquatement leurs interventions auprès des services municipaux et en fournissant toutes les informations pertinentes ainsi que tous les documents requis pour favoriser un traitement adéquat des demandes;

- faisant part de tout commentaire et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population;
- collaborant avec le personnel de façon courtoise et respectueuse. Aucun comportement vexatoire ou hostile envers le personnel municipal ne sera toléré.
- s'identifiant au personnel municipal lors de toute demande et de toute plainte. Les demandes anonymes ne seront pas prises en compte. Notre personnel s'assurera de traiter vos demandes en toute confidentialité.

5 **RECOURS**

Toute personne qui estime qu'elle n'a pas été répondue conformément aux engagements de cette politique peut s'adresser, par écrit, au directeur général de la Municipalité et faire état de son insatisfaction. Si la plainte vise le directeur général directement, celle-ci doit être acheminée au maire.

Monsieur Éric Boisvert
Directeur général et secrétaire-trésorier
Municipalité de Saint-Lambert-de-Lauzon
1200, rue du Pont
Saint-Lambert-de-Lauzon G0S 2W0
eboisvert@mun-sldl.ca

Bien que le maire et les conseillers municipaux soient les représentants de la population au sein de l'organisation municipale, leur rôle est d'établir les grandes orientations de la Municipalité. C'est à l'administration municipale, dirigée par le directeur général, qu'il incombe d'assurer la gestion quotidienne de la Municipalité. Ainsi, il est préférable de formuler vos requêtes et plaintes à la Municipalité qui verra à les traiter et à les consigner dans un système électronique de suivi. Le personnel municipal, qui dispose des moyens les plus efficaces afin de constater les situations problématiques et de les gérer vous répondra adéquatement, en respectant la présente Politique.

6 **APPLICATION**

Le directeur général est responsable de la mise en œuvre de la présente politique.

À cette fin, le conseil municipal délègue au directeur général le pouvoir d'établir toute directive nécessaire à la mise en œuvre de la Politique.