



**POLITIQUE  
DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**



Entrée en vigueur le 12 septembre 2011  
Résolution numéro 11-09-315

***Notre politique de service à la clientèle constitue les principaux engagements de la Municipalité en matière d'accueil de la clientèle, de qualité, d'accessibilité à l'information et de qualité du traitement des demandes***

## **MISSION**

---

Le Code municipal du Québec encadre la mission de toute municipalité. Saint-Donat considère toutefois important de mettre en lumière son guichet unique dans le but d'assurer un service courtois et complet à l'ensemble de sa clientèle.

La mission fondamentale et le rôle premier de toutes les municipalités du Québec consiste à informer ses citoyens, à les épauler et leur offrir toute l'accessibilité nécessaire au bon déroulement de ses activités. La Municipalité compte, par l'adoption de la présente politique, consolider les actions mises de l'avant à cet égard en mettant sur papier l'aspect primordial qu'elle accorde à l'importance d'un service-client adéquat et performant.

## **OBJECTIFS**

---

- La mise en place et le maintien d'un cadre de vie et de services de qualité pour l'ensemble de ses citoyens et villégiateurs ;
- Le développement économique de la Municipalité ;
- Le progrès et le rayonnement de Saint-Donat ;

## **Notre vision d'affaires avec notre clientèle**

### **Partenaires pour**

- une municipalité dynamique en pleine croissance ;
- se démarquer significativement au sein des MRC de Matawinie et des Laurentides ;

Cette vision s'inscrit dans une vision de partenariat harmonieux et efficace entre la Municipalité et sa clientèle. La Municipalité, par la présente politique de service à la clientèle, s'engage donc dans l'actualisation de la gestion de la relation avec sa clientèle.

### **Clientèle**

Notre clientèle se compose principalement des entreprises et organismes œuvrant sur notre territoire ainsi que tous nos citoyens résidents, villégiateurs, développeurs et, bien entendu, des nouveaux résidents qui viendront s'établir sur notre territoire.

## **Services offerts**

Guidés par le conseil municipal et administrés par la Direction générale, la Municipalité de Saint-Donat est notamment constituée des services municipaux suivants\* :

- Travaux publics
- Urbanisme
- Sécurité incendie et sécurité civile
- Loisirs sportifs et culturels
- Environnement
- Parcs et Bâtiments
- Trésorerie

\* Notons que l'organigramme de la Municipalité peut être sujet à changement par résolution du conseil municipal. C'est pourquoi cette liste était exacte lors de l'adoption de la politique, mais pourrait comporter quelques modifications au moment de la lecture.

## **Nos engagements**

### **L'accueil et l'accompagnement de la clientèle**

Afin d'offrir un accueil qui réponde aux besoins et aux attentes de la clientèle, le personnel s'engage à :

- être respectueux et courtois dans toutes ses communications avec la clientèle (politesse et vouvoiement) ;
- offrir une écoute attentive pour bien cerner les besoins de la clientèle ;
- utiliser un vocabulaire simple et compréhensible pour répondre de façon efficace aux demandes de la clientèle ;
- être disponible et soucieux de traiter rapidement les demandes de la clientèle ou de leur fournir l'aide requise (par exemple, en cas de détresse).

### **La qualité de l'information**

Afin de fournir des renseignements qui répondent de façon appropriée aux besoins et aux attentes de la clientèle, le personnel s'engage à :

- donner des renseignements exacts et complets ;
- vérifier que les renseignements transmis sont à jour et fiables ;
- guider efficacement les demandeurs vers une personne-ressource lorsque nécessaire.

### **L'accessibilité à l'information**

Afin de rendre rapidement et facilement accessible l'information recherchée par la clientèle, le personnel s'engage à :

- être proactif et à l'affût des besoins, en fournissant les guides et documents d'information appropriés et utiles à la clientèle, ou les orienter vers les ressources appropriées en l'absence de documentation ;

- acheminer sans délai les demandes de renseignements aux personnes appropriées et aptes à donner suite aux demandes d'information ou de renseignement de la clientèle; \*\*
- s'assurer que l'information donnée comprend toute l'information, générale et particulière, dont la clientèle a besoin. \*\*

\*\* le tout conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1*

### **Le traitement des demandes d'informations générales**

- pour les demandes ne nécessitant aucune recherche, un retour d'appel sera effectué dans les vingt-quatre (24) heures suivant la demande ;
- pour les demandes nécessitant une recherche ou la préparation de documents, le traitement sera effectué dans un délai de vingt (20) jours de calendrier suivant la demande ;

### **Le traitement des demandes d'accès à l'information**

Afin de répondre aux demandes de la clientèle en cette matière, le responsable de l'accès à l'information s'engage à :

- répondre dans les vingt (20) jours aux demandes acheminées en ce sens par la clientèle ;
- donner avis au requérant, par courrier, à l'intérieur du même délai de vingt (20) jours, si le traitement de la demande dans ce délai ne lui paraît pas possible, sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public. Le responsable pourra alors prolonger ledit délai d'une période n'excédant pas dix (10) jours, le tout conformément au dernier alinéa de l'art. 47 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1* ;
- motiver tout refus de donner communication d'un renseignement et indiquer la disposition de loi sur laquelle ce refus s'appuie.

### **Pour nous améliorer**

La Municipalité de Saint-Donat accorde une importance toute particulière à la satisfaction de sa clientèle et de ses employés. Vos commentaires et suggestions contribuent à améliorer la qualité de nos services, et nous nous engageons à les considérer avec attention. C'est pourquoi, nous vous invitons à nous les transmettre aux coordonnées ci-dessous.

### **Pour nous joindre**

Direction générale  
Municipalité de Saint-Donat  
490, rue Principale  
Saint-Donat (Québec) J0T 2C0  
Téléphone : 819-424-2383, poste 227 - Télécopieur : 819-424-5020  
Courriel : dg@saint-donat.ca



Séance régulière des membres du conseil municipal tenue au lieu ordinaire des sessions, le 12 septembre 2011 à 19 h 30 à laquelle sont présents et forment quorum sous la présidence du maire Richard Bénard, les conseillers Paul Laurent, Luc Drapeau, Normand Legault, Joé Deslauriers, Sylvain Sigouin et Carole St-Georges.

Le secrétaire-trésorier et directeur général Michel Séguin est également présent.

---

5.6 Adoption d'une politique de service à la clientèle

**11-09-315** ATTENDU la volonté du conseil municipal quant à l'amélioration continue du service à la clientèle ;

ATTENDU la nécessité d'encadrer cette démarche sur papier afin d'en assurer l'application et la pérennité ;

ATTENDU que le fait de se doter de cet outil permettra au conseil municipal la transmission claire aux directions de service de même qu'à tous les employés sa vision en matière de service à la clientèle ;

À CES FAITS, il est PROPOSÉ PAR Paul Laurent et unanimement résolu d'adopter une politique de service à la clientèle à être lue et distribuée à tous les employés municipaux. Celle-ci sera également disponible au comptoir de l'hôtel de ville ainsi que sur le site Internet de la Municipalité.

---

Adopté à la séance régulière du 12 septembre 2011.

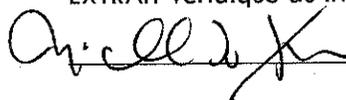
Signé : Michel Séguin

Michel Séguin, secrétaire-trésorier et directeur général

Signé : Richard Bénard

Richard Bénard, maire

EXTRAIT véridique du livre des procès-verbaux, donné à Saint-Donat, ce 13 septembre 2011.

 Michel Séguin, secrétaire-trésorier et directeur général