



**POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE
DE LA MUNICIPALITÉ DE LAURIER-STATION**

ADOPTION : 5 mai 2025

LE CONSEIL DE LA MUNICIPALITÉ DE LAURIER-STATION DÉCRÈTE CE QUI
SUIT :

PROVINCE DE QUÉBEC
M.R.C. DE LOTBINIÈRE
MUNICIPALITÉ DE LAURIER-STATION

POLITIQUE NO. 01-25

POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA MUNICIPALITÉ DE LAURIER-STATION

ATTENDU QUE la Municipalité de Laurier-Station a pour mandat d’offrir des services de qualité à l’ensemble de ses citoyens, et qu’il s’agit d’une priorité de premier plan ;

ATTENDU QUE la Municipalité souhaite assurer des services axés sur des valeurs basées sur le respect, l’équité, la transparence et l’efficacité ;

ATTENDU QUE la Municipalité a pour objectif de miser sur les services numériques afin de développer l’autonomie des clientèles tout en favorisant leur conformité réglementaire et en leur permettant de bénéficier des avantages.

EN CONSÉQUENCE, il est proposé par madame la conseillère Jessika Daigle, appuyé par monsieur le conseiller Ghislain Beaulieu, et résolu à l’unanimité des conseillers de :

- **ADOPTER** la *Politique de service à la clientèle de la Municipalité de Laurier-Station*.

1. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente Politique vise à :

- a) Offrir aux citoyens des services de qualité en cohérence avec la mission et les valeurs de la Municipalité ;
- b) Assurer un traitement efficace et équitable des demandes reçues ;
- c) Positionner la qualité du service à la clientèle au cœur des priorités et de la culture organisationnelle ;
- d) Prioriser les services en ligne afin d'accroître l'autonomie des citoyens tout en favorisant leur conformité réglementaire et en leur permettant de bénéficier des avantages ;
- e) Accroître la satisfaction des clientèles ;
- f) Effectuer un suivi en continu des processus et des façons de faire, afin de maintenir des services de qualité tout en cherchant à les améliorer ;
- g) Préciser les rôles et les responsabilités des membres de l'organisation.

2. CHAMP D'APPLICATION

Cette Politique s'applique à l'ensemble des services offerts par la Municipalité de Laurier-Station. Plus précisément, elle régit les relations entre les employés et les clientèles.

3. DÉFINITIONS

- Clientèle :** Les citoyens, les entreprises et les organismes publics, ainsi que tout autre groupe ou individu qui communique avec la Municipalité.
- Employé :** Personne qui effectue un travail sous la direction ou le contrôle de l'employeur. Pour les fins de la Politique, le stagiaire et le bénévole sont assimilés à un employé.
- Plainte :** Insatisfaction d'un client à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'un employé ou d'un comportement d'un membre de l'organisation municipale. Une plainte peut également inclure la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlements municipaux. Une plainte peut être fondée ou non fondée.
- Politique :** La présente *Politique de service à la clientèle de la Municipalité de Laurier-Station*.
- Service :** L'ensemble des relations et communications entre les clientèles et la Municipalité, ainsi que les activités offertes.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Toutes les personnes visées par la Politique doivent agir de façon à appliquer et respecter celle-ci.

4.1 Le conseil municipal :

- a) Soutient la direction générale dans l'application de la Politique ;
- b) Traite et assure le suivi des plaintes concernant la direction générale en lien avec la Politique.

4.2 La direction générale :

- a) Est responsable de l'application de la Politique ;
- b) Traite et assure le suivi des plaintes en lien avec la Politique ;

- c) Effectue au besoin un suivi au conseil municipal de la Politique.

4.3 Le supérieur immédiat :

- a) Assure la diffusion de la Politique et sensibilise les employés ;
- b) Informe la direction générale de problématique ou enjeu lié à l'application de la Politique.

4.4 L'employé :

- a) Prend connaissance de la Politique ;
- b) S'engage à appliquer et respecter la Politique, et signe l'attestation prévue à l'Annexe 1.

5. VALEURS

- a) **Respect** : Prendre l'autre en considération et le traiter avec égard, civilité et politesse
- b) **Équité** : Traiter les gens de manière égale, juste et raisonnable, sans discrimination
- c) **Transparence** : Être honnête et sincère en présentant l'ensemble des informations disponibles sans rien cacher volontairement
- d) **Efficacité** : Poser une action utile afin d'atteindre les résultats escomptés

6. ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ

La Municipalité s'engage à offrir un service :

- a) **Accessible** : la Municipalité s'engage à faciliter l'accès à ses services en simplifiant ses communications et en développant des services en ligne conviviaux et efficaces ;
- b) **Confidentiel** : la Municipalité s'engage à respecter la confidentialité des renseignements personnels en conformité avec sa Politique 01-23 - *Politique de confidentialité* ; et sa Politique 02-23 – *Politique administrative concernant les règles de gouvernance en matière de protection des renseignements personnels de la Municipalité de Laurier-Station* ;
- c) **Courtois** : la Municipalité s'engage à utiliser une approche et un langage respectueux dans ses communications écrites et verbales avec les clients ;
- d) **Diligent** : la Municipalité s'engage à répondre et assurer un traitement aux requêtes des clients dans les meilleurs délais en fonction de la nature de la demande ;
- e) **Professionnel** : la Municipalité s'engage à accompagner le client dans le cheminement de sa requête (assurer une écoute active pour bien comprendre le besoin, fournir les explications pertinentes, transmettre les informations nécessaires avec exactitude et de façon complète, et s'assurer de la compréhension et de la satisfaction du client) ;
- f) **Équitable** : la Municipalité s'engage à traiter la requête du client de façon juste et impartiale, sans discrimination ni préjugé.

7. DROITS DES CLIENTS

- a) **Service de qualité** : le client est en droit de recevoir des services de qualité qui conviennent à ses besoins. Le client a droit, dans ses relations de services, à des rapports respectueux et courtois.
- b) **Information** : le client est en droit d'être informé des politiques, des procédures et des règlements de la Municipalité qui le concernent. Le client est également en droit d'être informé des services, activités et événements offerts.

- c) **Requête et plainte** : le client qui s'estime insatisfait est en droit d'être entendu et de déposer une requête ou une plainte, sans subir de préjudice. Le client a droit à un traitement juste et équitable dans des délais raisonnables.

8. RESPONSABILITÉS DES CLIENTS

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

- a) Préparant adéquatement leur intervention auprès des services municipaux et en fournissant toutes les informations pertinentes ainsi que tous les documents requis pour favoriser un traitement adéquat ;
- b) Faisant part de tout commentaire constructif et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population ;
- c) Collaborant avec les employés de façon courtoise et respectueuse. Aucun comportement vexatoire ou hostile envers le personnel municipal ne sera toléré ;
- d) S'identifiant au personnel municipal lors de toute demande et de toute plainte. Les demandes anonymes ne sont pas prises en compte.

9. GESTION DES DEMANDES

- a) La Municipalité privilégie les demandes reçues en ligne et par courriel afin de réduire les délais de traitement.
- b) Le citoyen peut également formuler une demande en utilisant le formulaire papier prévu selon le type de requête et le service municipal concerné.
- c) La Municipalité définit les procédures de traitement des demandes dans une directive interne.

10. MOYENS DE COMMUNICATION

- a) La Municipalité privilégie les moyens de communication numériques (formulaire en ligne ou courriel) et mise sur l'efficacité des services en ligne.
- b) La Municipalité priorise les demandes reçues par courriel.
- c) La Municipalité assure un service à la clientèle téléphonique et à ses bureaux selon les heures de services prévues par la Municipalité.
- d) Si un citoyen souhaite une rencontre, la prise de rendez-vous est obligatoire.

11. MÉDIAS SOCIAUX

- a) La Municipalité utilise les médias sociaux principalement afin d'informer ses citoyens, et de promouvoir ses services et ses activités.
- b) Elle assure pendant les heures habituelles de bureau une veille des commentaires et des questions reçues en conformité avec sa nétiquette, et si nécessaire, répond dans un délai de soixante-douze (72) heures.
- c) La Municipalité ne traite aucune demande personnelle et ne transmet aucune information de nature confidentielle sur les médias sociaux. Généralement, elle répond à l'internaute en le redirigeant vers du contenu disponible en ligne ou en l'invitant à contacter le service municipal concerné.

12. HEURES D'OUVERTURE

La Municipalité annonce ses heures d'ouverture sur [son site](#) ainsi que toute modification à celles-ci.

13. TRAITEMENT DES PLAINTES

- a) La Municipalité accorde une grande importance au traitement des plaintes reçues.
- b) Toute personne peut formuler une plainte en remplissant le formulaire prévu à cet effet, disponible sur le site de la Municipalité.
- c) Pour être recevable et traitée, une plainte doit être signée par le plaignant.
- d) Les plaintes peuvent être transmises par courriel dg@laurierstation.ca ou remises au Bureau municipal à l'attention de la direction générale.
- e) La Municipalité s'engage à accuser réception de la plainte reçue dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables.
- f) La Municipalité s'engage à traiter la plainte recevable dans un délai de trente (30) jours. Au besoin, la Municipalité informe le plaignant qu'un délai supplémentaire est nécessaire afin d'assurer un traitement adéquat de la plainte.

14. PLAINTÉ RELATIVE À LA POLITIQUE

Toute personne qui estime ne pas avoir reçu un traitement ou une réponse conforme à la Politique peut s'adresser, par écrit, à la direction générale en écrivant à dg@laurierstation.ca

Si la plainte vise la direction générale, celle-ci doit être acheminée au maire à maire@laurierstation.ca

15. APPLICATION

Le directeur général est responsable de la mise en œuvre de la Politique et d'appliquer toute directive qui en découle.

16. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente Politique entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil municipal.

Adoptée à Laurier-Station, le 5 mai 2025.


Huguette Charest
Mairesse


Stéphane Dion
Directeur général et greffier-trésorier

ANNEXE 1

**ATTESTATION DE RÉCEPTION ET DE PRISE DE CONNAISSANCE DE LA
POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE DE LA MUNICIPALITÉ DE
LAURIER-STATION**

Je soussigné(e), _____,

(titre du poste) _____,
confirme avoir reçu une copie et pris connaissance de la Politique 01-25 – Politique de
service à la clientèle de la Municipalité de Laurier-Station.

Je confirme également avoir pris connaissance des règles qui y sont mentionnées.

Ce _____ 20 _____

Signature de l’employé

<p><u>Pour l’administration</u></p> <p>Je confirme avoir reçu la présente attestation en date du _____ 20 _____ et l’avoir versée au dossier de l’employé(e) ce _____ 20 _____.</p>
<p>Nom et signature du responsable</p>