

DÉCLARATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE



NOTRE DÉCLARATION DE SERVICE À LA CLIENTÈLE REFLÈTE NOS ENGAGEMENTS ENVERS LA POPULATION DE MASCOUCHE.

- ✓ Elle repose sur un engagement et une fierté collective de servir efficacement les citoyens.
- ✓ Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et s'appuie sur les valeurs qui guident le travail de notre personnel.



NOTRE VISION

À la Ville de Mascouche, nous plaçons le citoyen au cœur de chacune de nos actions.

Notre priorité est de lui offrir une expérience client distinctive, alliant simplicité, convivialité et efficacité.



NOTRE MISSION

Bien servir un citoyen, c'est :

- s'assurer de bien comprendre son besoin ;
- lui fournir des informations claires, précises et à jour ;
- l'informer des délais et les respecter ;
- l'accompagner et l'outiller à chaque étape ;
- lorsque possible, aller au-delà de ses attentes !

NOS ENGAGEMENTS

Notre organisation est au service des citoyens. C'est pourquoi nous nous engageons à vous offrir un service à la clientèle de qualité répondant à vos besoins.

Une communication simplifiée et personnalisée

- Nous nous engageons à vous servir avec courtoisie et respect.
- Nous nous identifions clairement lorsque vous communiquez avec nous.
- Nous vous donnons l'information exacte et des explications claires pour faciliter le suivi de votre demande.

DES DÉLAIS RESPECTÉS



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE BUREAU DU CITOYEN

Le jour même,
pendant les heures d'ouverture



RETOUR D'APPEL RÉPONSE À UN COURRIEL

48 h
ouvrables



PLAINTE

Prise en charge :
48 h ouvrables
Traitement et réponse par écrit :
30 jours

UN SERVICE FIABLE

- Nous révisons régulièrement et diffusons nos délais de traitement.
- Nous respectons l'horaire convenu lorsque vous prenez rendez-vous ou nous vous avisons de tout changement.
- Nous favorisons la résolution de votre demande dès le premier contact.
- Nous veillons à assurer la confidentialité et la protection de vos renseignements personnels.

DE L'AMÉLIORATION CONTINUE POUR MIEUX VOUS SERVIR



Chaque année, nous rendons compte des résultats obtenus à l'égard de nos engagements en matière de service à la clientèle au conseil municipal, en prenant en considération vos besoins, vos attentes, vos commentaires et vos suggestions.

Nous effectuons aussi un sondage annuel afin de mesurer votre satisfaction quant au service à la clientèle de la Ville de Mascouche.

Ces exercices nous permettent d'apporter des ajustements à nos façons de faire.



L'ACCÈS À NOS SERVICES

- Le Bureau du citoyen est ouvert **du lundi au vendredi, de 8 h 15 à midi** et **de 13 h 15 à 16 h 30**.
- Le Bureau des permis est ouvert **du lundi au jeudi, de 8 h 15 à midi** et **de 13 h 15 à 16 h 30**.
- En dehors des heures d'ouverture, vous pouvez en tout temps signaler un bris ou un problème urgent en composant le **450 474-6114**.



3034, chemin Sainte-Marie, Mascouche



VOTRE OPINION EST IMPORTANTE POUR NOUS!

Nous souhaitons nous améliorer en continu. N'hésitez donc pas à nous faire part de vos commentaires et suggestions à : **info@mascouche.ca**

