



SAINTE-JULIE

POLITIQUE DE **SERVICE AUX CITOYEN(NE)S**

Responsable de l'application	Service des communications et relations avec les citoyens
Responsable de la mise à jour	Service des communications et relations avec les citoyens
Numéro de résolution	25-061
Date de diffusion	11-02-2025

MISE EN CONTEXTE

Dans un souci constant d'améliorer la qualité des services et de renforcer l'engagement envers la population, la Ville de Sainte-Julie s'engage, en présentant cette politique, à poursuivre sa mission de créer une relation de confiance durable avec les citoyens, fondée sur des principes d'ouverture, d'écoute et de respect mutuel.

Chaque interaction avec nos services est une occasion de comprendre les besoins diversifiés et en constante évolution ainsi que les préoccupations de la population. Nous sommes convaincus qu'un service de qualité passe par une détermination continue à bien cerner les attentes et à répondre de manière pertinente et avec humanité.

NOTRE MISSION

Offrir une expérience de qualité afin de renforcer le sentiment de confiance, l'engagement et la satisfaction tout en misant sur la participation citoyenne.

NOS VALEURS AU CŒUR DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE

- **L'excellence des services aux citoyens**
- **L'inclusivité**
- **Le respect et la courtoisie**
- **L'équité**

L'EXCELLENCE DES SERVICES AUX CITOYENS

LE SERVICE DES COMMUNICATIONS ET RELATIONS AVEC LES CITOYENS : LA PORTE D'ENTRÉE POUR TOUTES LES DEMANDES

Une prise en charge hors pair

Pour toutes demandes, les citoyens sont invités à prendre d'abord contact avec le Service des communications et relations avec les citoyens afin de s'assurer que les demandes entrantes soient bien centralisées à un seul et même endroit.

Le Service des communications et relations avec les citoyens s'engage à offrir une résolution dès le premier contact lorsque cela est possible. Il peut toutefois s'avérer nécessaire d'acheminer la demande à un autre service à des fins de suivi. Si cela est nécessaire, le personnel s'engage à accuser réception dans un délai de 24 heures ouvrables tout en précisant à quel service la requête a été transmise. Si une requête est créée, le numéro y étant associé est alors remis au requérant à des fins de référence. Lorsque des délais précis sont établis pour le type de suivi, ceux-ci seront également communiqués (par exemple, demande d'intervention sur une boîte de service pour laquelle il est possible de spécifier un délai).

Une communication efficace

Que ce soit en personne, par téléphone ou par écrit, le Service des communications et relations avec les citoyens de la Ville de Sainte-Julie s'engage à répondre rapidement aux diverses demandes de la population. Durant les heures d'ouverture, il est possible de se présenter à l'accueil de l'hôtel de ville, de téléphoner au 450 922-7111 pour une assistance immédiate, d'écrire un courriel à l'adresse clientele@saintejulie.ca ou de formuler une demande via le formulaire à cet effet disponible sur le site Web de la Ville au saintejulie.ca dans la section Nous joindre. Il est également possible d'envoyer un message en privé sur les réseaux sociaux où la Ville est présente puisqu'une vigie est assurée quotidiennement.

Afin d'offrir un service chaleureux et efficace, la Ville de Sainte-Julie mise d'abord et avant tout sur le contact humain. En contactant le Service des communications et relations avec les citoyens durant les heures d'ouverture, les citoyens et citoyennes sont assurés d'échanger de vive voix dans l'immédiat.

Des heures d'ouverture étendues pour mieux répondre aux besoins de la population

Les heures d'ouverture et les coordonnées du Service des communications et relations avec les citoyens sont disponibles sur le site Web de la Ville dans la section Nous joindre. Le Service des communications et relations avec les citoyens demeure ouvert plus tard en journée pour mieux répondre aux besoins de la population.

LES SERVICES MUNICIPAUX

Chaque service offre la même qualité de service aux citoyens et assure le suivi des requêtes citoyennes qui lui sont assignées. L'expertise de chaque membre du personnel des différents services est mise à profit au bénéfice de l'expérience citoyenne. Les délais de traitement peuvent différer selon la nature de la demande, les vérifications à effectuer, le niveau d'urgence, le volume de demandes, l'ordre chronologique et la saisonnalité.

L'INCLUSIVITÉ

La Ville de Sainte-Julie est désireuse d'offrir à sa population un milieu de vie ainsi qu'un service aux citoyens à travers lesquels chaque individu, peu importe son identité de genre, son âge, son origine ethnique, son handicap, ses capacités ou son statut puisse se sentir d'abord et avant tout respecté et capable de contribuer au bien-être collectif. Cela implique de créer des environnements et des services accessibles et adaptés et cela, en amélioration continue, de favoriser une participation qui rejoint l'ensemble de la population à travers les différentes consultations citoyennes et de garantir l'équité dans chacune de ses démarches.

LE RESPECT ET LA COURTOISIE AU CŒUR DE CHAQUE INTERACTION

La Ville de Sainte-Julie, c'est d'abord et avant tout, une équipe municipale dévouée et près de sa population. Chaque membre de l'organisation a à cœur de démontrer une attitude positive et respectueuse autant avec ses collègues qu'avec les citoyens. Il est de la responsabilité de chaque employé d'offrir un service courtois basé sur une écoute active et le désir d'aider tout en contribuant à la recherche de solutions. Dans les cas où la finalité souhaitée par le requérant ne peut se concrétiser, des explications sont fournies avec une volonté bien présente de répondre à l'ensemble des questions et de guider vers les différentes ressources disponibles au besoin.

La Ville tient également à s'assurer que chaque membre de son organisation soit traité avec respect et dignité. Lorsque les citoyens font appels aux différents services municipaux et s'entretiennent avec les membres du personnel, il est important de le faire avec courtoisie en toutes circonstances. Toute forme d'intimidation, de menaces ou d'utilisation d'un langage abusif pourrait conduire à un refus de service. En cas de désaccord dans le cadre d'un règlement de dossier, les citoyens sont invités à partager respectueusement la source de leur insatisfaction et à poser des questions pour bien comprendre la démarche de la Ville.

Le fait de demeurer calme et coopératif favorise assurément une meilleure communication et facilite la compréhension de la situation autant pour l'employé municipal que pour le requérant.

L'ÉQUITÉ

Les services municipaux sont offerts de manière équitable, sans aucune forme de privilège, de discrimination, et ce, pour l'ensemble des citoyens. Toute prise de décision dans le cadre d'un dossier doit être basée sur des faits et le respect de la réglementation en vigueur, tout en assurant une communication transparente et ouverte avec toutes les parties prenantes. Pour adresser une demande, remonter une situation ou transmettre des commentaires, il est important de toujours s'adresser au Service des communications et relations avec les citoyens.

LA COMMUNICATION NUMÉRIQUE EN AVANT PLAN

Le rôle du Service des communications et relations avec les citoyens de la Ville de Sainte-Julie est d'informer les résidents et de favoriser l'engagement citoyen. Cela inclut la promotion des services municipaux, l'organisation de campagnes de sensibilisation, la gestion des médias sociaux, la rédaction de communiqués de presse et la coordination des relations avec les médias. Par le biais des différents médiums de communication utilisés, le Service des communications et relations avec les citoyens met en lumière les actualités, les événements à venir ainsi que les différents projets ou réalisations de la Ville.

Le fait de recourir à différentes plateformes permet à la Ville de rejoindre un vaste public et d'impliquer toutes les générations dans la vie municipale. Les citoyens sont invités à s'inscrire aux plateformes de leur choix afin de demeurer à l'affût.

QUEL EST L'OBJECTIF QUI EMMÈNE LA VILLE À UTILISER CHACUNE DE CES PLATEFORMES?

- **Site Web de la Ville de Sainte-Julie :** Regrouper toutes les informations relatives aux différents services municipaux, les loisirs et activités, les actualités de la Ville. Il est possible également d'y consulter toutes les publications ainsi que les politiques, plans d'action et guides.
- **Système d'alerte Mon Sainte-Julie :** Informer rapidement la population des interdictions de déneigement, les avis d'ébullition, les interruptions d'eau potable, les travaux majeurs à travers la ville ainsi que les événements d'envergure.
- **Facebook et Instagram :** Informer et divertir les citoyens.
- **LinkedIn :** Diffuser les offres d'emplois ainsi que les annonces corporatives
- **TikTok :** Publier du contenu en lien avec les événements jeunesse de la Ville et faire de la sensibilisation.
- **YouTube :** Regrouper l'ensemble des vidéos diffusées sur les différentes plateformes.
- **Plateforme de consultation citoyenne Sainte-Julie consulte :** Recueillir les points de vue et les idées de la population sur de nombreux enjeux et susciter les discussions.

En plus d'être présente sur les médias sociaux, la Ville met à la disposition de la population une gamme variée de publications dans lesquelles différents types de contenus informatifs sont offerts.

- **Le Citoyen :** Bulletin d'information officiel de la Ville de Sainte-Julie. Il paraît quatre fois par année et est livré dans toutes les résidences, commerces, entreprises et institutions de la Ville.
- **Les Loisirs :** Publiée trois fois par année, cette publication contient toute l'information utile afin de s'inscrire aux activités offertes par le Service des loisirs et les organismes partenaires de la Ville.
- **L'Info-Julievillois :** Publié à chaque mois de façon électronique, l'Info-Julievillois regroupe les événements mensuels à venir, les sports et loisirs, ainsi que des chroniques mensuelles mettant de l'avant des conseils en matière de sécurité incendie et en environnement.
- **Le Courriel du maire :** Infolettre mensuelle envoyée aux abonnés le lendemain de la séance publique.

Le Service des communications et relations avec les citoyens demeure à l'affût des nouvelles plateformes pour continuer de bien servir la population en matière d'information.