



**Brownsburg  
Chatham**

# **POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

---

**Avril 2026**

Adoptée par  
résolution le  
7 avril 2026

Résolution  
#: 25-04-125

# TABLE DES MATIÈRES

<b>1/ PRÉSENTATION</b>	3
<b>2/ CHAMPS D'APPLICATION</b>	3
<b>3/ OBJECTIFS DE LA POLITIQUE</b>	3
<b>4/ PRINCIPES DIRECTEURS</b>	3
<b>4.1/ Courtoisie et respect</b>	3
<b>4.2/ Accessibilité</b>	3
<b>4.3/ Rapidité et efficacité</b>	3
<b>4.4/ Transparence</b>	3
<b>4.5/ Équité</b>	3
<b>5/ ENGAGEMENTS DE SERVICE</b>	4
<b>5.1/ Accueil</b>	4
<b>5.2/ Délais de réponse</b>	4
<b>5.3/ Qualité de l'information</b>	4
<b>5.4/ Communications</b>	4
<b>5.5/ Formation et soutien du personnel</b>	4
<b>6/ TRAITEMENT DES PLAINTES</b>	4
<b>6.1/ Réception</b>	4
<b>6.2/ Analyse</b>	4
<b>6.3/ Suivi</b>	4
<b>6.4/ Amélioration</b>	4
<b>7/ RESPONSABILITÉS</b>	5
<b>7.1/ Employés</b>	5
<b>7.2/ Gestionnaires</b>	5
<b>7.3/ Direction générale</b>	5
<b>8/ SUIVI ET ÉVALUATION</b>	5
<b>9/ ENTRÉE EN VIGUEUR</b>	5
<b>10/ RÉVISION</b>	5

## 1./ PRÉSENTATION

La Ville de Brownsburg-Chatham reconnaît l'importance d'offrir des services municipaux de qualité, accessibles, efficaces et respectueux des citoyens. Cette politique vise à établir des standards clairs en matière de service à la clientèle afin d'assurer une expérience cohérente et satisfaisante pour l'ensemble des usagers.

## 2./ CHAMPS D'APPLICATION

Cette politique s'applique à l'ensemble des employés, gestionnaires et élus de la Ville de Brownsburg-Chatham, dans leurs interactions avec les citoyens, les entreprises et les partenaires.

## 3./ OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

L'application de la Politique vise aussi l'atteinte des objectifs suivants :

- » offrir un service courtois, équitable et professionnel à tous les citoyens;
- » assurer un traitement efficace et transparent des demandes;
- » favoriser l'accessibilité aux services municipaux;
- » maintenir la confiance du public envers l'administration municipale;
- » promouvoir une culture d'amélioration continue.

## 4./ PRINCIPES DIRECTEURS

### 4.1/ COURTOISIE ET RESPECT

Tout citoyen est traité avec respect, écoute et considération, sans discrimination.

### 4.2/ ACCESSIBILITÉ

Les services municipaux sont accessibles à tous, dans le respect des différentes réalités des citoyens.

### 4.3/ RAPIDITÉ ET EFFICACITÉ

Les demandes sont traitées dans des délais raisonnables et selon des standards établis.

### 4.4/ TRANSPARENCE

Les informations transmises sont claires, complètes et compréhensibles.

### 4.5/ ÉQUITÉ

Tous les citoyens reçoivent un traitement juste et impartial.

## 5./ ENGAGEMENTS DE SERVICE

### 5.1/ ACCUEIL

- » Accueillir les citoyens de manière courtoise et professionnelle
- » S'identifier clairement lors des communications
- » Écouter activement les besoins exprimés

### 5.2/ DÉLAIS DE RÉPONSE

- » Accusé de réception des demandes : dans un délai de 2 jours ouvrables
- » Réponse ou suivi initial : dans un délai de 5 jours ouvrables
- » Traitement des demandes complexes : selon les délais communiqués au citoyen

### 5.3/ QUALITÉ DE L'INFORMATION

- » Fournir des informations exactes et à jour
- » Diriger le citoyen vers le bon service lorsque nécessaire

### 5.4/ COMMUNICATIONS

- » Utiliser un langage clair et accessible
- » Adapter le mode de communication (téléphone, courriel, en personne) selon le besoin

### 5.5/ FORMATION ET SOUTIEN DU PERSONNEL

S'assurer que l'ensemble du personnel dispose des formations, des outils et du soutien nécessaires pour appliquer la présente politique de service à la clientèle. Veiller à offrir, de manière continue, des occasions de perfectionnement afin de maintenir un niveau de service uniforme, professionnel et conforme aux attentes municipales.

## 6./ TRAITEMENT DES PLAINTES

### 6.1/ RÉCEPTION

Les plaintes peuvent être formulées par écrit, par téléphone ou en personne.

### 6.2/ ANALYSE

Chaque plainte est analysée de manière objective et confidentielle.

### 6.3/ SUIVI

- » Accusé de réception : dans un délai de 2 jours ouvrables
- » Réponse : dans un délai de 10 jours ouvrables, sauf exception

### 6.4/ AMÉLIORATION

Les plaintes sont utilisées comme levier d'amélioration continue des services.

## 7./ RESPONSABILITÉS

### 7.1/ EMPLOYÉS

- » Appliquer la politique dans leurs fonctions quotidiennes
- » Offrir un service de qualité en tout temps

### 7.2/ GESTIONNAIRES

- » Assurer la diffusion et l'application de la politique
- » Soutenir les employés dans la prestation de service

### 7.3/ DIRECTION GÉNÉRALE

- » Veiller à la mise à jour de la politique
- » Assurer le suivi des indicateurs de performance

## 8./ SUIVI ET ÉVALUATION

La Ville met en place des indicateurs de performance, tels que :

- » délais de réponse;
- » taux de satisfaction des citoyens;
- » nombre et nature des plaintes.

Un bilan annuel peut être réalisé afin d'ajuster les pratiques.

## 9./ ENTRÉE EN VIGUEUR

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

## 10./ RÉVISION

Cette politique sera révisée périodiquement afin de demeurer adaptée aux besoins des citoyens et aux meilleures pratiques en service à la clientèle.