



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Version abrégée

VILLE DE LAVAL



[MOT DU MAIRE

Le mieux-être de chacun de nos citoyens dans le respect de la collectivité demeurera toujours la raison d'être fondamentale de la Ville de Laval. À cet égard, je suis fier de vous présenter la Déclaration de services aux citoyens que la Ville a adoptée et qui s'inscrit dans notre volonté de bien répondre aux besoins et aux attentes de la population lavalloise.

Fruit d'une vaste réflexion et de notre expérience en matière de prestation de services, cette déclaration précise les engagements que nous entendons respecter au quotidien dans nos relations avec les citoyens. En nous mobilisant autour d'engagements bien définis, elle nous permettra de relever le défi de faire de Laval une organisation municipale exemplaire sur le plan des communications avec ses citoyens. Je peux vous assurer que nous mettrons tout en œuvre afin que nos services soient à la hauteur de nos engagements.

Bonne lecture !



Gilles Vaillancourt

[MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Avec sa Déclaration de services aux citoyens, Laval se dote d'un outil qui vous permet de recevoir des services de qualité lorsque vous entrez en contact avec votre Ville. Notre nouvelle approche vise à répondre à vos besoins et vos attentes envers votre ville, au meilleur de notre expertise et de nos ressources.

Que vous communiquiez avec nous par téléphone, par courriel, par la poste ou en vous présentant directement à l'un de nos bureaux, nous nous engageons à optimiser notre prestation de services conformément aux engagements décrits dans cette déclaration.

Pour y parvenir, nous n'hésiterons pas à réévaluer l'ensemble de nos façons de faire, à maximiser nos ressources et à raffiner les modes d'interaction qui nous permettent de faire affaire avec vous. N'hésitez donc pas à entrer en communication avec « votre » administration municipale; la porte vous est grande ouverte !



Gaétan Turbide

[UNE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS CONÇUE POUR VOUS !

Pour être à l'écoute de ses citoyens, une ville doit prendre tous les moyens nécessaires pour satisfaire leurs besoins et leurs attentes. Et c'est exactement ce qui se passe à Laval !

[POUR CE FAIRE, LA VILLE DE LAVAL VEUT :

- vous offrir des services accessibles, courtois, professionnels et efficaces, rendus de façon équitable pour tous et ce, en toute confidentialité ;
- mettre à votre disposition des installations sécuritaires et des programmes accueillants ;
- que ces services respectent votre capacité de payer.

[VOTRE VILLE S'ENGAGE DONC :

- à se doter d'une politique d'accueil et d'information pertinente ;
- à vous faciliter l'accès à ses services en aménageant des horaires correspondant à vos besoins, notamment en maintenant son comptoir multiservice ouvert le jour, le soir et la fin de semaine ;
- à faire en sorte que le 911 continue de répondre à tout appel d'urgence 24 heures sur 24, sept jours sur sept ;
- à créer, dès septembre prochain, un service 311 pour tous vos besoins non urgents et ce, le jour, le soir, la fin de semaine et les jours fériés ;
- à ce que son portail soit toujours une source d'information de très haute qualité ;
- à uniformiser sa signalisation urbaine ;
- à poursuivre la décentralisation des services vers les quartiers.

[CELA SIGNIFIE QUE :

- dès le premier contact, votre demande sera gérée par une personne qui répondra à vos questions de façon compétente et qui assurera un suivi approprié ;
- les informations vous seront transmises de façon claire, pertinente et fiable, et ce, dans un langage respectueux ;
- toute plainte écrite concernant le comportement de nos employés recevra une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrables.

POUR VOUS SERVIR :

Nous **répondrons** à vos appels téléphoniques non urgents au 311 dans un délai maximum de trois minutes ;

Nous **rappellerons** tout citoyen qui a besoin de l'expertise d'un professionnel dans un délai maximum de trois jours ;

Nous **assurerons** en moins de 15 minutes un service adéquat à tout citoyen qui se présente au comptoir sans rendez-vous ;

Nous **accuserons réception** ou répondrons aux courriels et aux demandes reçues par télécopieur dans un délai de cinq jours ouvrables ou moins, et de 10 jours ouvrables ou moins dans le cas de courrier postal ;

Nous **mettrons en place** des moyens qui nous permettront de mesurer la pertinence, l'efficacité, l'efficience et la qualité de nos services.

POUR Y ARRIVER,

- nous comptons sur vous pour faire en sorte que vos demandes, vos interventions et vos commentaires se fassent dans le respect et...
- ...soient bien documentés !

Ainsi, nous pourrons traiter vos demandes adéquatement et vous donner satisfaction. C'est aussi simple que cela !



[EN RÉSUMÉ :

En cas d'urgence, vous pouvez nous joindre
en tout temps au 911.

**Pour toute autre question, vous pouvez
nous joindre...**

Par téléphone, en composant le **450 978-8000**;
**ce numéro sera remplacé par le 311 dès
l'automne 2007.**

Lundi au vendredi : 7 h à 21 h
Samedi et dimanche : 8 h à 17 h
Jours fériés : 9 h à 17 h

En vous présentant au Comptoir multiservice :
1333, boulevard Chomedey

Lundi au vendredi : 8 h 15 à 20 h 15
Samedi et dimanche : 9 h à 16 h
Jours fériés : fermé

Par courriel, en tout temps : www.ville.laval.qc.ca

Par la poste :
Ville de Laval
C. P. 422, succursale Saint-Martin
Laval (Québec) H7V 3Z4

La version intégrale de la
Déclaration de services
aux citoyens est disponible
sur demande et sur le portail
de la Ville de Laval.
Une version anglaise est
également disponible.



Ma ville... Mon avenir!

