



## LA DECLARATION DE SERVICES POUR LA MUNICIPALITE DE SAINT-ÉPIPHANE

La déclaration de services résulte d'une démarche d'amélioration continue, dans laquelle se sont impliqués le Conseil municipal et l'administration de la Municipalité de Saint-Épiphanie. Fidèle à l'esprit d'excellence et de professionnalisme propre aux employés municipaux œuvrant pour le bien commun de leur communauté, elle vise à offrir aux citoyens épiphanois et aux autres clientèles de l'organisation des services de qualité, fiables et accessibles.

### LA DÉCLARATION DE SERVICES DE LA MUNICIPALITÉ DE SAINT-ÉPIPHANE, C'EST :

- un engagement collectif;
- une promesse de qualité;
- une fierté partagée; et
- la contribution de la Municipalité au slogan municipal « *s'unir pour prospérer* ».

La Municipalité de Saint-Épiphanie est une organisation publique au service des citoyens et citoyennes. C'est pourquoi le Conseil municipal, la Direction générale et les employés municipaux prennent des engagements afin de vous offrir des services de qualité et professionnel répondant à vos besoins.

### NOS ENGAGEMENTS SONT :

#### 1- Un service qui est toujours exemplaire, professionnel, courtois et attentionné

- Nous vous servons toujours de manière courtoise, respectueuse et équitable.
- Nous vous identifierons clairement lorsque vous serez en communication avec nous.
- Nous favoriserons la résolution de votre demande dès le premier contact.
- Nous vous accompagnerons dans l'obtention de vos services.
- Nous vous donnerons les renseignements nécessaires pour faciliter le suivi de votre demande.
- Nous utiliserons un langage simple, clair et compréhensible dans nos communications et nous vous fournirons les explications pertinentes en cas d'interrogation de votre part.



## LA DECLARATION DE SERVICES POUR LA MUNICIPALITE DE SAINT-ÉPIPHANE

### 2- Un service client responsable

- Lors de vos contacts avec la Municipalité durant les heures normales d'ouverture, vous serez généralement en contact direct avec un employé.
- Nous vous rappellerons normalement dans un délai de trois jours ouvrables lorsque vous laisserez un message.

### 3- Un service de correspondance professionnel

- Lors des correspondances avec les citoyens, le personnel répondra à ces derniers normalement dans les délais maximaux suivants :
  - Quatre (4) jours ouvrables par courrier électronique;
  - Dix (10) jours ouvrables par la poste et service de messagerie.

### 4- Un service de rencontre personnalisé qui est des plus efficaces

- En se présentant au bureau municipal, le citoyen sera accueilli promptement et toujours il sera informé des délais d'attente associés à sa demande.
- Lors d'un rendez-vous avec un citoyen ou un autre client, le personnel municipal respectera le moment convenu et il avisera au préalable de tout changement la personne affectée.

### 5- Un service qui protège en tout temps vos renseignements personnels

- En tout temps, le personnel municipal assurera la confidentialité des renseignements personnels.
- Les demandes seront toujours traitées dans le respect des droits du demandeur et de tous ceux qui seront concernés.

### 6- Un service avec des interactions précises et efficaces

- En tout temps, le personnel municipal aura des interactions avec les citoyens et les autres clientèles qui seront concises et pertinentes.
- Toujours le citoyen sera informé des délais de traitement s'il y a lieu pour une de ses demandes.



## LA DECLARATION DE SERVICES POUR LA MUNICIPALITE DE SAINT-ÉPIPHANE

### 7- Un service qui est accessible et multiplateforme

- En personne à nos bureaux et par téléphone sur les heures normales d'ouverture
- Par courriel en tout temps
- Par la poste en tout temps
- Par télécopieur en tout temps
- Par messagerie directe sur la page Facebook de la Municipalité en tout temps

Plus d'informations sur les différents services offerts à la Municipalité de Saint-Épiphanie sont toujours disponibles sur notre site Internet ([www.saint-epiphane.ca](http://www.saint-epiphane.ca)) et sur notre page Facebook (sous le nom de Municipalité de Saint-Épiphanie).

Cette déclaration de service a été adoptée avec la résolution du Conseil municipal XX.XX.XXX lors de l'assemblée publique ordinaire du 11 mars 2019. Elle sera affichée au bureau municipal, publiée sur le site Internet de la Municipalité et sur la page Facebook de l'organisation dès son adoption. Elle est également disponible sur demande en format PAPIER en échange des frais de reproduction fixés par réglementation municipale.

Pour la Municipalité de Saint-Épiphanie,

---

**Monsieur Renald Côté**

**Maire**

---

**Monsieur Stéphane Chagnon, M.A.P.**

**Directeur général et secrétaire-trésorier**

Bureau municipal – Centre Innergex Viger-Denonville  
220, rue du Couvent, Saint-Épiphanie, G0L 2X0  
[www.saint-epiphane.ca](http://www.saint-epiphane.ca)

Téléphone : 418-862-0052  
Télécopieur : 418-862-7753  
Courriel : [bureau@saint-epiphane.ca](mailto:bureau@saint-epiphane.ca)

*S'UNIR POUR PROSPÉRER!*