Politique

Service à la clientèle

Octobre 2021

Table des matières

1 Le « client » au cœur de nos préoccupations....2
2 Visions....2
3 Objectifs et application....3
4 Compétences professionnelles....3
4.1 Fiabilité....3
4.2 Connaissance....3
4.3 Courtoisie....3
4.4 Enthousiasme....4
4.5 Entraide....4
4.6 Loyauté....4
5 Engagement qualité....4
6 Droits et responsabilités....5
6.1 Client....5
6.1.1 Service de qualité....5
6.1.2 Information....5
6.1.3 Requêtes et plaintes....5
6.2 Employés municipaux....5
6.2.1 Caractère professionnel....5
6.2.2 Service de qualité....5
7 B.A.S.E. du service à la clientèle....6
8 Gestion des requêtes et plaintes....7
8.1 Définitions....7
8.2 Admission de requêtes et plaintes....7
8.2.1 Informations requises....7
8.2.2 Généralement non recevables....7
8.3 Traitement des requêtes et des plaintes....8
8.4 Délai de traitement....8
8.5 Désaccord sur les conclusions....8
9 Amélioration continue....8

Illustration de la couverture : Anie Cayouette
Photographies : Sarah Lacroix

1 Le « client » au cœur de nos préoccupations

Le rôle de l'équipe municipale de Carleton-sur-Mer est, entre autres, d'offrir aux citoyennes et aux citoyens l'accès à différents services, de la meilleure façon qui soit. C'est d'ailleurs l'une des principales motivations des membres du personnel. De plus, étant donné la vocation touristique du lieu, nous accueillons énormément de visiteurs dans nos différentes infrastructures, comme le camping, le Quai des arts, le golf, les parcs et les terrains sportifs.

En 2021, dans le sillage de la planification stratégique 2021-2024, nous avons entrepris une démarche d'amélioration continue. La présente politique de service à la clientèle est la pierre angulaire de cette démarche. Elle constitue un guide de référence à l'attention des membres du personnel et des « clients » qui sont en relation avec notre équipe.

Cette démarche d'amélioration continue témoigne de la volonté de notre organisation de continuer à mettre le « client » au cœur de nos préoccupations. Pour ce faire, nous comptons sur la collaboration des employés municipaux comme des citoyennes et des citoyens.

Reconnue pour son fort dynamisme, la Ville de Carleton-sur-Mer informe ses citoyens et visiteurs, les épaule et leur offre l'accès à différents services, tout en contribuant activement au développement socioéconomique régional.

En somme, les bonnes relations dans une Ville sont l'affaire de tout le monde!

Antoine Audet
Directeur général et greffier

2 Visions

Sur les bases de consultations publiques menées auprès de la population au printemps 2018, la Ville de Carleton-sur-Mer a produit une planification stratégique pour orienter son développement. Dans cet exercice, la Ville s'est dotée d'une vision pour les prochaines années.

Interne

- Être reconnue par les citoyens comme une équipe municipale dynamique, solidaire et efficace au service du développement de Carleton-sur-Mer.

Externe

- Être une communauté authentique et active vivant à l'année une diversité d'expériences entre mer et montagne

3 Objectifs et application

Avec la présente politique de service à la clientèle, la Ville poursuit les objectifs suivants :

- Préciser une ligne de conduite cohérente, simple et efficace à respecter par l'ensemble des employés municipaux;
- Offrir, à l'ensemble des citoyens et des visiteurs, un service de qualité tout au long de la relation de service, autant par des actions collectives qu'individuelles;
- Prendre en charge adéquatement les différentes requêtes d'informations et plaintes;
- Atteindre une adéquation entre les besoins des clients et les services qui leur sont offerts.

Le terme « client » est utilisé dans le présent document pour englober tout service offert aux citoyens comme aux visiteurs.

Le directeur général et greffier de la Ville est le responsable de l'application et de la révision de la présente politique. Pour veiller à la connaissance et à la mise en pratique de cette politique par l'ensemble des employés municipaux, des formations sont prévues à intervalles réguliers.

4 Compétences professionnelles

La fondation d'un excellent service à la clientèle repose sur une attitude professionnelle, qui se décline en six principales compétences professionnelles à cultiver :

4.1 Fiabilité

Demeurer prêt à accueillir les clients et à offrir un service personnalisé. La personne demeure intègre et fournit un service d'une manière éthique face aux élus, gestionnaires, autres employés municipaux, citoyens ou visiteurs. Elle doit faire preuve de constance et répondre de façon impartiale aux demandes, requêtes d'information ou plaintes.

4.2 Connaissance

Se tenir au courant des différentes procédures de la Ville et adopter les politiques municipales lors de la prestation de service. La personne s'informe des différents services offerts par la Ville et va chercher l'information complémentaire au besoin.

4.3 Courtoisie

Sourire, utiliser des formules de politesse et faire preuve de patience avec les clients et les collègues. La personne reconnaît que certains clients peuvent avoir des besoins particuliers et elle agit en conséquence.

4.4 Enthousiasme

Cultiver le plaisir en travaillant pour la Ville. À cette fin, chacun et chacune maintient une attitude positive en tout temps et démontre une volonté de servir les clients et les collègues qui en ont besoin. Par sa bonne humeur constante, la personne contribue au maintien d'un climat agréable au sein de sa direction.

4.5 Entraide

Respecter les différents points de vue des collègues et garder une attitude d'ouverture aux autres dans un climat de coopération. La personne est proactive et prend l'initiative d'aller au-delà de ses tâches. Elle aide les collègues et les clients sans que ce soit toujours nécessaire de le demander.

4.6 Loyauté

Partager la vision de la Ville. La personne représente toujours la Ville, quel que soit le lieu, même en dehors des heures de travail. Son attitude personnelle se reflète sur la perception qu'ont les citoyens et les visiteurs de l'ensemble du personnel municipal. Chacun et chacune démontre une fierté de travailler pour la Ville!

5 Engagement qualité

La Ville de Carleton-sur-Mer s'engage à offrir un service de qualité répondant aux différents besoins de ses clientèles. Elle s'engage également à ce que l'ensemble des employés municipaux se préparent adéquatement à offrir un excellent service, accueillent tous les clients de façon agréable, offrent un service à la hauteur des attentes et évaluent régulièrement la prestation de services de manière à atteindre les plus hauts standards de satisfaction de ses clientèles.

6 Droits et responsabilités

6.1 Client

6.1.1 Service de qualité

- Le client est en droit de recevoir des services de qualité qui conviennent à ses besoins. Le client a droit, dans ses relations de services, à des rapports respectueux et courtois.
- Le client a la responsabilité d'utiliser adéquatement les ressources mises à sa disposition, de manifester ses besoins et d'entretenir des rapports respectueux et courtois avec les employés municipaux.

6.1.2 Information

- Le client est en droit d'être informé des politiques, des procédures et des règlements de la Ville qui le concernent. Le client est également en droit d'être informé des services, activités et événements offerts.
- Le client a la responsabilité de prendre connaissance de l'information diffusée, physiquement ou sur le web, relativement aux services, politiques, procédures et règlements municipaux.

6.1.3 Requêtes et plaintes

- Le client qui s'estime insatisfait est en droit d'être entendu et de déposer une requête ou une plainte, sans subir de préjudice. Le client a droit à un traitement juste et équitable dans des délais raisonnables.
- Le client a la responsabilité de respecter la procédure de traitement prévue. Il a la responsabilité d'appuyer sa requête ou plainte sur des faits avérés et de faire preuve de bonne volonté dans la recherche de solution.

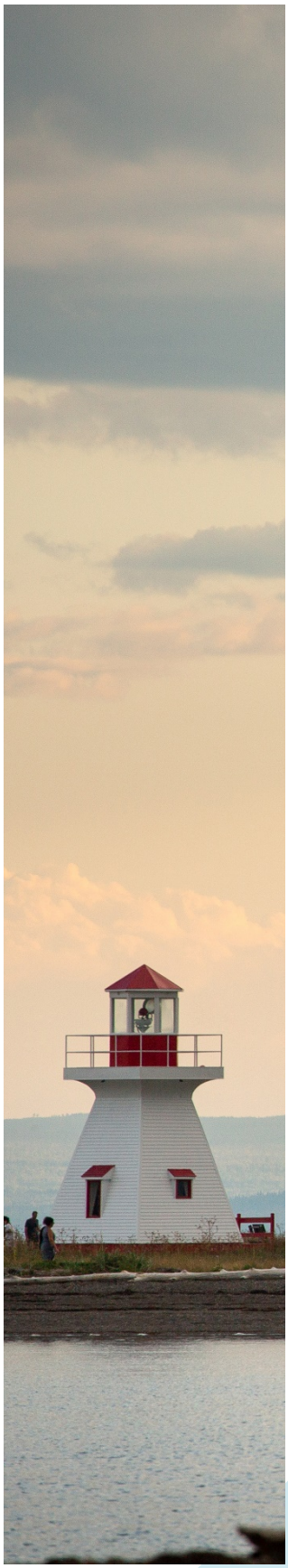
6.2 Employés municipaux

6.2.1 Caractère professionnel

- Tout employé est en droit de recevoir le respect de ses pairs, de ses supérieurs et des clientèles dans l'exercice de ses fonctions.
- Tout employé a la responsabilité de s'acquitter de ses fonctions avec une attitude professionnelle comprenant les six compétences énoncées précédemment.

6.2.2 Service de qualité

- Tout employé est en droit de proposer ou de faire un changement dans sa prestation de service s'il le juge opportun, le tout dans le respect de l'autorité hiérarchique, des conventions collectives et de la satisfaction des clientèles.
- Tout employé a la responsabilité d'offrir une prestation de service de qualité dans le cadre de ses fonctions, ainsi que des actes professionnels posés de bonne foi.



7 B.A.S.E. du service à la clientèle

La création de normes de service à la clientèle permet de mobiliser les employés municipaux autour de l'expérience client. La Ville attend de chacun et chacune qu'il agisse de façon professionnelle auprès de tous les clients avec les comportements à la **B.A.S.E. du service à la clientèle.**

Bâtir

Adopter une attitude professionnelle .

Dire *bonjour* à ses collègues.

Organiser sa journée.

Accueillir

Dire *bonjour!*

Créer rapidement une relation de confiance.

Servir

Identifier les attentes.

Adapter son approche.

Transmettre l'information de façon efficace.

Évaluer

Terminer son service.

Conclure sa journée en beauté.

BÂTIR

Planifiez votre journée de travail en vous plaçant en mode SERVICE À LA CLIENTÈLE : adoptez une attitude professionnelle et rassemblez les outils et les informations nécessaires pour offrir un service personnalisé à tous les clients que vous croiserez dans la journée, qu'ils soient citoyens ou visiteurs.

ACCUEILLIR

Accueillez chaleureusement TOUS les clients, qu'il soit citoyen, visiteur, un client qui demande une simple information ou une personne qui souhaite porter plainte. L'accueil est le moment le plus important de votre SERVICE À LA CLIENTÈLE!

SERVIR

Offrez un SERVICE À LA CLIENTÈLE hors pair et constant à tous les clients. Avec professionnalisme, vous représentez les employés de votre direction et l'ensemble du personnel de la Ville.

ÉVALUER

Terminez et évaluez votre service afin que tous les clients que VOUS avez servis soient satisfaits et qu'ils parlent en bien du SERVICE À LA CLIENTÈLE reçu de la Ville. Vous retournez alors chez vous fier de votre journée.

8 Gestion des requêtes et plaintes

La gestion des requêtes et plaintes permet :

- d'être à l'écoute du client et de traiter uniformément l'ensemble des requêtes et des plaintes, de façon objective et dans un délai adéquat;
- de maintenir l'efficacité des services et, au besoin, de les améliorer afin d'augmenter la satisfaction des clientèles.

8.1 Définitions

Requête d'information	Demande à laquelle on peut répondre dès le premier contact par la direction concernée et qui ne nécessite généralement aucun suivi par la suite.
Requête de service	Demande qui implique une intervention municipale. Ceci fait référence à un changement de situation qui nécessite une action immédiate ou déterminée dans le temps et qui corrige la situation. Exemples : réparation d'un nid de poule, changement d'une ampoule brûlée, installation de signalisation, réparation d'équipement de parc.
Plainte	Insatisfaction d'un client à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'un employé ou du comportement d'un membre de l'organisation municipale. Une plainte peut également inclure la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlements municipaux.
Plainte fondée	Problème qui, généralement, entraînera un changement, une correction de la situation. Cette plainte fera donc partie d'une démarche de redressement.
Plainte non fondée	Rumeur ou perception; demande vague et comportant des imprécisions; commentaire, suggestion ou demande anonyme qui n'ont pas de suite nécessaire.

8.2 Admission de requêtes et plaintes

Le personnel est informé de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les clients qui déposent une requête ou une plainte. Celles-ci sont traitées dans le plus grand respect de tous et dans la plus stricte confidentialité. Aucun comportement violent ou manquement de respect à l'un ou l'autre des représentants de la Ville ou à l'égard d'un citoyen ou visiteur ne sera toléré.

Toute requête ou plainte portée à l'attention de la Ville doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention.

8.2.1 Informations requises

- Nom, adresse complète et numéro de téléphone du client;
- Date de réception de la requête ou de la plainte;
- Service concerné;
- Objet de la requête ou de la plainte;
- Exposé des faits marquants;
- Attentes du client concernant le suivi.

8.2.2 Généralement non recevables

- Sujet se rapportant à un différend privé qui n'est pas du ressort de la Ville;
- Sujet relevant d'une autre instance gouvernementale;
- Sujet déjà porté à l'attention d'un tribunal;
- Rumeur ou perception.

8.3 Traitement des requêtes et des plaintes

Afin d'assurer une gestion uniforme et un suivi dans les meilleurs délais, toute requête ou plainte adressée à la Ville reçoit le traitement suivant :

1. Réception de la requête ou de la plainte et inscription au système informatique centralisé. L'employé pourrait demander au client de remplir un formulaire à cet effet, soit à l'hôtel de ville ou sur le site web.
2. Au besoin, dès l'inscription au système, un accusé de réception est acheminé au client.
3. Par la suite, selon le suivi nécessaire, le système achemine la requête ou la plainte au responsable du service concerné.
4. Lorsque le client demande un suivi, il reçoit un accusé de prise en charge de la requête ou de la plainte dans un maximum de 10 jours ouvrables. Cet accusé précise les actions qui seront entreprises et le délai approximatif de traitement ou que la plainte est non fondée.
5. Les employés du service concerné effectuent ensuite l'analyse de la situation et proposent des solutions sur la base des politiques et règlements existants. Le client, l'individu mis en cause, les employés ou toute personne susceptible d'apporter un éclairage dans le règlement de la requête ou de la plainte pourraient être consultés.
6. Lorsque requis, un employé de la Ville contacte à nouveau le client pour l'informer de la solution retenue et, le cas échéant, de la date de réalisation prévue. Si nécessaire, un courriel ou une lettre à l'attention du client confirme le règlement de la requête ou de la plainte.
7. Le dossier est ensuite documenté dans le système. Puis, la requête est fermée. Ce dossier demeurera archivé dans le système informatique.

8.4 Délai de traitement

À partir de la réception de la requête ou de la plainte, un délai de 20 jours ouvrables est généralement admis pour le traitement. Des circonstances indépendantes de la volonté de la Ville peuvent retarder le délai de traitement, notamment :

- le besoin de consulter une personne en raison de son expertise;
- la nature et la complexité de la requête ou de la plainte à traiter.

Dans tel cas, la Ville s'engagera à informer le client du délai additionnel.

8.5 Désaccord sur les conclusions

Lorsque le client est en désaccord avec la conclusion émise, il peut demander que le traitement de sa requête ou plainte soit soumis à la décision finale du conseil municipal.

9 Amélioration continue

La Ville de Carleton-sur-Mer accorde une grande place à la satisfaction de ses clientèles et de ses employés. Les commentaires et suggestions reçus contribuent à l'amélioration de la qualité des services. L'équipe municipale s'engage à les prendre en considération.

Antoine Audet, directeur général et greffier

629, boulevard Perron, Carleton-sur-Mer (Québec)
G0C 1J0
direction@carletonsurmer.com