



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

VILLE DE LAVAL

NOTRE MISSION
NOS ENGAGEMENTS





[LA MISSION DE LA VILLE DE LAVAL

Guidée par des valeurs civiques et démocratiques, la Ville de Laval met tout en oeuvre pour favoriser le développement d'un milieu de vie de qualité et offrir à ses citoyens les services requis tout en respectant leur capacité de payer.

À cela s'ajoute un rôle de leader auprès de l'ensemble de ses partenaires des secteurs publics et privés : les autres villes, les gouvernements fédéral et provincial, les institutions scolaires de Laval, les entreprises lavalloises et les organismes communautaires.

[NOS ENGAGEMENTS

- Des services accessibles ;
- Des services courtois et professionnels ;
- Des services équitables et confidentiels ;
- Des installations et des programmes accueillants et sécuritaires ;
- Des services efficaces ;
- Des services qui respectent votre capacité de payer.

Ces engagements guideront notre planification des services à offrir à la population tant dans les domaines des relations avec les citoyens et de la gestion des infrastructures que de la sécurité publique et des services de proximité.





En matière de relations avec les citoyens, nous avons à cœur d'offrir les meilleurs services. Les engagements qui suivent témoignent de cette volonté et se traduisent par des actions concrètes qui feront en sorte que nous vous fournirons :

DES SERVICES ACCESSIBLES

Nous nous engageons à :

- Élaborer une politique lavalloise d'accueil et d'information des citoyens ;
- Vous faciliter l'accès à nos services en vous orientant efficacement dans vos démarches ;
- Vous accorder le meilleur accès possible aux services municipaux, dont les horaires seront établis en fonction de vos besoins ;
- Mettre à votre disposition un centre d'urgence **911** ouvert jour et nuit, sept jours par semaine, pour répondre et gérer les appels de la sécurité publique qui exigent une **intervention immédiate** des policiers, des pompiers, des ambulanciers ou autres ;
- Mettre à votre disposition un centre d'appels non urgents, le **311**, ouvert le jour, le soir, la fin de semaine et les jours fériés ;
- Mettre à votre disposition un comptoir multiservice, ouvert le jour, le soir, la fin de semaine et les jours fériés ;
- Utiliser notre portail (www.ville.laval.qc.ca) pour vous permettre d'obtenir en tout temps des informations d'intérêt public sur nos services, nos activités et nos programmes, et sur ceux de nos partenaires officiels ;
- Uniformiser l'identification de l'emplacement de chacune de nos installations et la signalisation ;
- Maintenir et élargir notre réseau de services dans les divers quartiers.



DES SERVICES COURTOIS ET PROFESSIONNELS

Nous nous engageons à :

- Vous offrir une prise en charge à un accompagnement dès le premier contact, et à vous assurer un suivi adéquat si nous ne pouvons répondre immédiatement à votre demande ;
- Vous transmettre des informations pertinentes et fiables ;
- Mettre à votre disposition un personnel de première ligne possédant la formation, les connaissances et les informations nécessaires pour répondre adéquatement à toutes vos demandes ;
- Vous permettre, lorsque vous téléphonez à la Ville de parler rapidement à une personne durant les heures normales d'ouverture des bureaux ;
- Communiquer avec vous dans un langage respectueux, clair et concis ;
- Nous identifier clairement lorsque vous communiquez avec nous et à écouter attentivement vos demandes ;
- Répondre à toute plainte écrite portant sur la compétence ou la performance d'un de nos employés dans un délai maximum de 15 jours ouvrables.

DES INSTALLATIONS ET DES PROGRAMMES ACCUEILLANTS ET SÉCURITAIRES

Nous nous engageons à :

- Placer le citoyen au cœur de nos priorités en matière de développement de nos installations publiques et de nos programmes;
- Déployer des outils d'information performants qui nous permettront d'établir une communication efficace avec vous;
- Vous offrir des installations confortables et sécuritaires, lorsque vous nous visitez.





DES SERVICES ÉQUITABLES ET CONFIDENTIELS

Nous nous engageons à :

- Offrir nos services sans aucune discrimination ;
- Expliquer les critères et les normes qui guident nos décisions ;
- Faire preuve de transparence dans la diffusion de nos politiques, de nos règlements et de nos programmes ;
- Respecter la confidentialité des renseignements personnels et s'assurer que vos demandes seront traitées dans le respect de vos droits et de ceux des autres personnes concernées.

DES SERVICES EFFICACES

Nous nous engageons à :

- Répondre dans un délai maximum de trois minutes à tout appel placé auprès du centre d'appels **311** [appels non urgents] ;
- Retourner, dans un délai maximum de trois jours, tout appel exigeant l'expertise d'un professionnel ;
- Assurer en moins de 15 minutes un service à tout citoyen qui se présente sans rendez-vous à un de nos comptoirs ;
- Accuser réception ou répondre aux courriels reçus dans un délai maximum de cinq jours ouvrables ;
- Accuser réception du courrier ou répondre à son expéditeur dans un délai maximum de dix jours ouvrables (à l'exclusion des demandes relatives aux programmes de crédits, pour lesquelles un autre délai de réponse est spécifié) ;
- Accuser réception d'une demande par télécopieur ou répondre à son expéditeur dans un délai maximum de cinq jours ouvrables ;
- Mesurer périodiquement votre degré de satisfaction à l'égard de la qualité des services offerts.



DES SERVICES QUI RESPECTENT VOTRE CAPACITÉ DE PAYER

Nous nous engageons à :

- Évaluer de façon constante nos activités dans une perspective de coûts et de bénéfices ;
- Nous assurer que nos activités répondent à des besoins clairement identifiés ;
- Nous informer des meilleures pratiques administratives, de façon à les intégrer dans la gestion quotidienne des activités ;
- Recourir à de nouvelles technologies et à de nouveaux équipements pour accroître notre productivité et la qualité de nos services ;
- Soumettre les nouveaux projets et les nouvelles activités à une analyse de rentabilité.

POUR MIEUX VOUS SERVIR

Rôle et responsabilités des citoyens

La prestation de services efficaces et de qualité repose sur des principes de respect mutuel. Ainsi, nous comptons sur votre collaboration pour :

- Bien préparer vos interventions auprès des services municipaux en fournissant toutes les informations pertinentes et les documents requis pour favoriser un traitement adéquat de votre demande ;
- Nous faire part de tout commentaire et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population ;
- Collaborer avec notre personnel de façon courtoise et respectueuse.



[POUR NOUS JOINDRE

URGENCE 911 : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

TÉLÉPHONE : 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

VISITES AU COMPTOIR MULTISERVICE :

1333, boul. Chomedey

Lundi au vendredi : 8 h 15 à 20 h 15

Samedi et dimanche : 9 h à 16 h

Jours fériés : fermé

COURRIEL : 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

SITE : www.ville.laval.qc.ca

ADRESSE POSTALE :

Ville de Laval

C. P. 422, succursale Saint-Martin

Laval (Québec) H7V 3Z4



Ma ville... Mon avenir!

