

## La Ville de Magog adopte sa Politique de service à la clientèle

**Magog, le 5 octobre 2021** – Soucieuse de continuellement améliorer ses façons de faire, la Ville de Magog a, hier soir, adopté une Politique de service à la clientèle. Cette dernière définit les engagements de la Ville pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts, faciliter les contacts avec l'administration municipale et accroître la satisfaction des clients internes et externes.

La Politique de service à la clientèle a été élaborée par un comité de travail formé d'employés municipaux. « Nos employés sont nos meilleurs ambassadeurs et également ceux qui ont des contacts au quotidien avec la population. Il était important pour nous que les engagements contenus dans notre Politique reflètent la volonté de notre équipe de bien servir les citoyens, » explique le directeur général, M<sup>e</sup> Jean-François D'Amour.

Par cette Politique, l'organisation municipale démontre qu'elle souhaite continuer à offrir une expérience client qui se démarque. Elle s'engage à offrir un service accessible, confidentiel, courtois, diligent, équitable et professionnel auprès des citoyens, des élus et des employés municipaux.

« Les besoins des citoyens évoluent. Nos façons d'offrir nos services doivent s'ajuster aux nouvelles réalités. La pandémie est un exemple parfait qui nous a démontré que nous devons continuellement revoir nos façons de faire, » indique M<sup>e</sup> D'Amour. Notre Politique de service à la clientèle vient appuyer les efforts qui sont faits par la Ville pour répondre aux attentes des citoyens. Elle nous donne également un cadre de référence pour assurer que la façon dont nous faisons évoluer notre service à la clientèle répond aux standards que nous nous sommes fixés. »

La Politique de service à la clientèle de la Ville de Magog est disponible au [ville.magog.qc.ca/service-clientele](http://ville.magog.qc.ca/service-clientele). Différentes améliorations touchant le service à la clientèle seront apportées aux cours des prochains mois. Parmi celles-ci, notons la bonification du portail de requêtes et la mise en place d'outils pour sonder la satisfaction.

- 30 -

### **Source et information :**

Direction des communications, technologies et services aux citoyens  
Ville de Magog  
819 843-3333, poste 444

