

**Pour publication immédiate**

## **À PIERREFONDS-ROXBORO « ON S'OCCUPE DE VOUS ! »**

**Pierrefonds-Roxboro, le 2 octobre 2018** – En cette journée internationale de l'expérience client, le maire Dimitrios (Jim) Beis est très fier de dévoiler le tout nouveau programme d'expérience client de l'arrondissement qui vise une plus grande satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts. Lors d'un événement médiatique tenu aujourd'hui au Centre culturel de Pierrefonds, le maire, les membres du conseil et le personnel ont pris l'engagement public d'offrir un service personnalisé de qualité à ses citoyens, sous le thème « On s'occupe de vous ! ».

« Les besoins et les attentes des citoyens évoluent et il est de la responsabilité de Pierrefonds-Roxboro de s'adapter et de répondre efficacement à toutes les demandes. Nous visons à offrir aux citoyens une meilleure expérience et des services de grande qualité à notre clientèle » a exprimé le maire de l'arrondissement Dimitrios (Jim) Beis. « Surtout, nous voulons le faire de façon proactive et participative, de façon créative et différente », a-t-il ajouté. L'engagement pris par l'arrondissement est l'aboutissement d'une année de travail au sein des équipes internes visant l'amélioration de la prise en charge des dossiers des citoyens.

### **Pour assurer le succès de notre engagement**

L'arrondissement a développé un programme de formation aux employés basé sur la courtoisie, l'empathie, le respect et la prise en charge des citoyens. De plus, pour mesurer la satisfaction de la population, chaque citoyen est invité à partager son appréciation à l'égard des services reçus et formuler ses commentaires en répondant à un sondage en ligne disponible sur le site web de l'arrondissement.

L'arrondissement a également pris part au projet pilote de la ville de Montréal qui permet aux citoyens de faire une demande de service en ligne en temps réel. Dans ce projet, six activités ont été ciblées pour assurer le suivi des demandes des citoyens dans les délais fixés, soit : (1) signaler un nid-de-poule ; (2) signaler un graffiti sur le domaine public ; (3) signaler un éclairage défectueux ; (4) signaler du mobilier urbain endommagé ; (5) signaler un manque de propreté ; (6) signaler le nettoyage du domaine public. Pour ce faire, l'arrondissement s'est doté d'outils permettant d'assurer le traitement des requêtes dans les délais.

Les stratégies mises en place ont permis d'uniformiser les pratiques et de se doter de critères de performance pour assurer la réussite et l'atteinte de résultats probants.

### **Le savoir-être : au cœur de la relation avec les citoyens**

L'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro fait preuve d'innovation dans le milieu municipal au Québec avec cet engagement public d'améliorer la qualité des services et de la relation avec ses citoyens. En outre, cet engagement vient s'ajouter aux stratégies déjà mises en

place qui visent à mieux informer et écouter la population. Motivé par le désir d'innover et d'être proactif dans la livraison des services aux citoyens, l'arrondissement s'engage donc publiquement à solidifier son expérience client à la suite cette annonce.

### **Une signature, un engagement**

« On s'occupe de vous ! » devient la nouvelle signature de l'expérience client de l'arrondissement. Elle représente l'engagement du personnel et des élus d'offrir le meilleur service aux citoyens.

La forme circulaire du logo fait un rappel à un sceau de qualité. Il évoque aussi un collant qu'on appose sur produit en gage de qualité. L'écriture de style manuscrite donne l'impression que la mention « On s'occupe de vous » a été rédigée à la main; cela fait référence à un service personnalisé. Cette signature a été inspirée d'une charte d'expérience regroupant les quatre principales étapes de la relation avec les citoyens pour obtenir leur satisfaction : accueillir, écouter, résoudre et valider. Enfin, elle encourage une proximité entre les citoyens et les employés.

Chaque petit geste sera teinté de la nouvelle signature de l'organisation qu'est « On s'occupe de vous ! ». C'est donc toute l'activité municipale qui est empreinte de cette approche.