

## **Politique générale de service à la clientèle de la municipalité de Saint-Hilarion**

Politique adoptée le 8 avril 2024 à la séance du conseil municipal de Saint-Hilarion.

La Municipalité de Saint-Hilarion s'engage à offrir un service à la clientèle authentique et respectueux à toutes ses clientèles. Notre objectif est de répondre aux besoins de notre communauté de manière efficace, éthique et professionnelle.

Nous croyons fermement que chaque interaction est une opportunité de renforcer la confiance envers nos institutions et la satisfaction. Dans cette optique, nous nous engageons à:

1. Accueillir la clientèle avec respect et courtoisie, en reconnaissant la valeur de son temps et de ses préoccupations;
2. Répondre rapidement et efficacement aux demandes de renseignements, aux plaintes et aux préoccupations de la clientèle;
3. Fournir des informations précises, complètes et transparentes pour permettre à la clientèle de prendre des décisions éclairées;
4. Écouter activement les besoins exprimés avec empathie et compréhension pour résoudre les problèmes de manière satisfaisante et équitable, tout en responsabilisant la clientèle sur ses propres obligations;
5. Respecter les normes les plus élevées d'éthique et d'intégrité dans nos interactions avec la clientèle, afin que chaque action soit guidée par des principes de justice et d'équité.

Nous nous engageons à évaluer régulièrement notre performance en matière de service à la clientèle, en sollicitant les commentaires de nos clients et en mettant en œuvre des mesures d'amélioration continues. En travaillant ensemble avec notre communauté, nous visons à créer un environnement où chacun se sent écouté, respecté et soutenu.