



MUNICIPALITÉ DE SAINT-ALFRED

De nouvelles voix répondront à vos appels à la Municipalité Saint-Alfred !

Afin d'améliorer le service offert aux citoyens, la Municipalité participe actuellement à un projet pilote qui vise à instaurer le service téléphonique 311 du central CITAM 3-1-1 (Centre d'information de traitement des appels municipaux). Au total, six autres localités s'y joindront également. L'objectif ? Répondre rapidement et efficacement à vos besoins pendant et en dehors des heures de bureau.

La première étape d'implantation du projet est déjà entamée. Par la suite, **dès le 5 septembre prochain**, (2^e étape) toutes les communications téléphoniques effectuées à la Municipalité seront d'abord dirigées vers CITAM 3-1-1 situé à Saint-Georges-de-Beauce, puis transférées directement à l'employé municipal concerné, soit à la direction ou à l'employé municipal selon le sujet de votre appel.

CITAM 3-1-1 répondra à vos appels de 7h30 à 17h00, du lundi au vendredi.

Au fil du temps, CITAM 3-1-1 se verra octroyer plus de responsabilités. Il s'agit de la troisième étape du développement du projet pilote qui **devrait débiter le 18 septembre**. Qu'il s'agisse de l'horaire des collectes des ordures ou du processus d'obtention d'un permis, d'interrogations concernant les taxes, problèmes de chemin, ou des démarches à effectuer pour faire une requête : les employés de CITAM 3-1-1 sauront répondre à toutes vos interrogations. Si non, votre appel sera dirigé à la direction. Vous devez continuer de signaler le 418 774-2068 pour joindre la Municipalité jusqu'à nouvel ordre.

Nous tenons à vous indiquer que malgré le fait que les appels seront dirigés vers un seul central, il sera toujours possible de parler avec la directrice générale lorsque nécessaire. CITAM 3-1-1 pourra même transférer l'appel directement avec l'inspecteur municipal si votre requête le concerne. L'objectif du projet pilote est de maximiser la qualité du service offert et non de couper le lien avec la direction.

Miser sur l'efficacité

Consacrés à temps plein à la prise de communications téléphoniques, les agents de CITAM 3-1-1 répondront à tous les appels que vous effectuerez à la Municipalité pendant et même en dehors des heures de bureau. Nous voulons ainsi pallier le fait qu'il peut être parfois difficile de rejoindre le bureau municipal lorsque la directrice générale est absente, en rencontre ou en réunion, par exemple.

Vous obtiendrez ainsi rapidement les réponses à vos questions.

En constante évolution, le projet saura s'adapter à la réalité de la municipalité au fur et à mesure et ainsi contribuer au bien-être de tous les citoyens. Merci de votre attention!

LE CONSEIL MUNICIPAL