

POUR NOUS REJOINDRE

Correspondance adressée au Conseil

Vous pouvez adresser votre opinion sur **un sujet d'actualité ou autre** par lettre officielle directement à l'attention du Conseil municipal, au Bureau municipal situé au 208, 2^e Avenue, Lac-Etchemin (Québec) G0R 1S0.

Cependant, pour une plainte concernant un service reçu, vous devez vous adresser directement au bureau de la municipalité par téléphone au (418) 625-4521 ou encore, en vous présentant en personne sur les heures d'affaires au 208, 2^e Avenue (2^e étage). Nous vous indiquerons la procédure à suivre.

Heures de bureau :

Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Plaintes, requêtes et / ou commentaires par INTERNET au www.municipalite.lac-etchemin.qc.ca

Vous pouvez aussi compléter le formulaire "**Plaintes et requêtes**" sur notre site Web à la section "**Demande en ligne**".

Afin que la Municipalité de Lac-Etchemin puisse y donner suite, veuillez compléter le formulaire **en remplissant tous les champs**. **Ceci est un pré-requis pour valider votre requête**, en assurer le traitement et nous permettre d'effectuer un suivi adéquat. Les formulaires partiellement complétés et/ou dont le requérant aurait omis volontairement ou non de s'identifier (nom, prénom, adresse, téléphone) seront rejetés et non traités.

Merci de nous aider à mieux vous servir!



« L'Assistance

URGENCE SERVICES MUNICIPAUX »

Lorsqu'une **INTERVENTION RAPIDE**
des **SERVICES MUNICIPAUX**
EST REQUISE

418-625-4521



« L'Assistance URGENCE SERVICES MUNICIPAUX »

...Pour aider
à votre mieux-être et favoriser
la quiétude au sein de votre foyer!

Chères concitoyennes,
chers concitoyens,

Avec un souci constant d'améliorer les services dispensés à la population, le Conseil municipal de la Municipalité de Lac-Etchemin, en collaboration avec ses gestionnaires, a donné son aval pour revoir le mode de traitement des requêtes municipales pouvant être logées en dehors des heures normales d'ouverture des bureaux et ainsi proposer une solution à cette problématique.

En effet, il devient impératif de pouvoir permettre aux citoyennes et citoyens de Lac-Etchemin de joindre la municipalité en tout temps pour signaler une situation nécessitant une intervention rapide des services municipaux sans pour autant qu'une vie soit en danger ou qu'il soit nécessaire d'appeler le 911.

Je vous invite donc à prendre connaissance de l'information ci-après décrite. Nous vous expliquons, à l'aide d'exemples concrets, les améliorations apportées à notre système de gestion des requêtes. La principale nouveauté, que l'on retrouve à la situation 4, est « **L'Assistance URGENCE SERVICES MUNICIPAUX** » qui vous permet maintenant de joindre les services municipaux 24 heures par jour, 7 jours sur 7, par l'intermédiaire d'une centrale de traitement des appels qui entre en fonction dès la fermeture de nos bureaux.

Bonne lecture.

Laurent Rheault, OMA
Directeur général et
secrétaire-trésorier

Qu'est-ce qu'une requête?

Une requête est par définition une demande.
Elle peut prendre plusieurs formes :

- Demande d'information
- Demande d'intervention
- Demande d'autorisation
- Signification d'un problème
- Suggestion

Quelle est la procédure à suivre pour une requête?

Nous avons regroupé les différents types de requêtes municipales en 4 catégories:

1. Lorsqu'il y a **UNE VIE EN DANGER !**

COMPOSEZ LE
911

- Vous avez besoin sans délai : d'une ambulance, de la police, des pompiers

2. Lorsque vous désirez rejoindre **LA SÛRETÉ DU QUÉBEC**

Exemples :

- Pour signaler une infraction à la réglementation municipale
- Pour signaler la présence d'un animal blessé abandonné ou qui aboie constamment
- Pour rejoindre directement la Sûreté du Québec

COMPOSEZ LE
418-310-4141

3. Lorsque vous désirez rejoindre la **Municipalité** durant les **HEURES NORMALES D'OUVERTURE**

Exemples :

- Pour toute question, plaintes ou commentaires
- Pour laisser un message en dehors des heures d'ouverture
- Pour signaler une intervention pouvant être réalisée par les services municipaux le prochain jour ouvrable

COMPOSEZ LE
418-625-4521

OU

PAR COURRIEL munetchemin@sogetel.net

4. Lorsqu'une **INTERVENTION RAPIDE** des **SERVICES MUNICIPAUX EST REQUISE** et que vous jugez important d'aviser la **Municipalité de Lac-Etchemin**

Exemples :

- Refoulement d'égout
- Bris d'une conduite d'eau
- Affaissement important de la chaussée
- Bris d'une borne-fontaine
- Situation pouvant s'aggraver si la municipalité n'intervient pas rapidement
- Trottoir dangereux
- Obstruction de la voie publique



COMPOSEZ LE **418-625-4521**

Pour de plus amples informations, consulter notre site Web au

www.municipalite.lac-etchemin.qc.ca