



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Pour diffusion immédiate

**LA VILLE DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS JOIGNABLE EN TOUT TEMPS DÈS LE 12
SEPTEMBRE GRÂCE À L'IMPLANTATION DU SERVICE DE PRISE DES APPELS
MUNICIPAUX DE CITAM**

Sainte-Agathe-des-Monts, le 7 septembre 2022 – À l'avant-garde des technologies et soucieuse de ses citoyens, la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts s'allie au Centre d'impartition et de traitement des appels municipaux (CITAM) pour rendre plus accessible et efficace son service de réponse aux citoyens.

SERVICE DE PRISE D'APPELS MUNICIPAUX

Dès le lundi 12 septembre prochain, tous les appels municipaux seront dirigés vers la centrale CITAM, créant ainsi une porte d'entrée unique pour tous vos appels. Le numéro de téléphone à composer demeure le numéro de la Ville; soit le 819 326-4595. Vous pourrez ainsi parler directement à un agent de service au citoyen, et ce, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les agents vous informeront, répondront à vos demandes, enregistreront les plaintes et requêtes, vous accompagneront dans vos recherches et, si nécessaire, dirigeront vos appels au bon service de la Ville.

Un agent de CITAM prendra maintenant vos appels, et ce, en tout temps !

AUTRES SERVICES À VENIR

À noter que plus tard cette année, le numéro à composer sera encore plus facile à retenir. En effet, vous pourrez composer le 3-1-1 pour obtenir réponses à vos questions.

CITAM : BIEN PLUS QU'UN SERVICE DE PRISE D'APPELS

Le service prise des appels municipaux est le premier service qui sera offert aux citoyens de la Ville de Sainte-Agathe-des-Monts par CITAM. Éventuellement, les communications seront également facilitées grâce à l'implantation d'un système de gestion des requêtes et plaintes accessible sur le site Internet de la Ville ainsi que d'un logiciel d'alertes et notifications de masse, qui permettra à la Ville de communiquer rapidement toute annonce importante.

1. SYSTÈME DE GESTION DES REQUÊTES ET PLAINTES

À n'importe quel moment, et grâce au système de gestion des requêtes et plaintes, vous pourrez effectuer une plainte ou une requête au moment qui vous convient sur le site Internet de la Ville. Vous pourrez même y faire votre demande de permis.

Vous pourrez suivre votre plainte ou requête en cours et même recevoir des suivis en temps réel.

Vous pourrez acheminer vos demandes via une application mobile, le site Internet de la Ville, et/ou via téléphone. Ce service vous intéresse? Nous vous invitons à demeurer à l'affût – les procédures seront expliquées plus en détail dans les prochains mois lorsque le service sera implanté.

2. ALERTES ET NOTIFICATIONS DE MASSE

Le logiciel d'alertes et de notifications de masse permettra à la Ville de vous rejoindre rapidement, massivement et efficacement. Cet outil sera utilisé afin d'envoyer des communications importantes aux citoyens qui se seront inscrits.

À noter que les alertes et communications sont paramétrables. Ainsi, chaque citoyen choisit les alertes et notifications qu'il souhaite recevoir, selon ses préférences. Il choisit aussi la façon dont il veut recevoir ses notifications : téléphone, mobile, SMS ou courriel.

Ce service vous intéresse? Vous serez invités à vous inscrire une fois le système implanté via le site Internet de la Ville, ou encore par téléphone en communiquant avec la Ville directement.

UNE NOUVELLE OFFRE AU SERVICE DES CITOYENS

« Le service à la clientèle est au cœur de nos préoccupations, c'est pourquoi nous avons décidé d'implanter les services de CITAM à Sainte-Agathe-des-Monts. Les municipalités sont très sollicitées quand vient le temps pour un citoyen de trouver des réponses, et nous voulons livrer la marchandise en répondant rapidement et efficacement à tous les Agathois et Agathoises qui ont besoin d'aide. Nous sommes aussi conscients que ce n'est pas tout le monde qui a le temps de téléphoner et de nous contacter durant les heures d'ouverture de nos installations municipales. Pour cette raison, nous sommes heureux d'annoncer que cette nouvelle offre de services nous aidera à répondre à la demande, et ce, à tous moments de la journée... ou de la nuit! Que ce soit pour de l'aide afin d'inscrire son enfant à un cours aquatique, ou encore pour obtenir de l'information sur le dépôt d'une demande de permis, les services de CITAM nous permettront d'assister les gens de façon immédiate. Il s'agit réellement d'une bonification de nos services municipaux à l'extérieur de nos heures d'ouverture! » a tenu à souligner le maire de Sainte-Agathe-des-Monts, M. Frédéric Broué.

DES QUESTIONS?

La Ville de Sainte-Agathe-des-Monts invite toute personne ayant des questions sur les services de CITAM à consulter son [site Internet](#).

À PROPOS DE CITAM

CITAM est une organisation fondée en 2016 par CAUCA (Centrale d'appels d'urgence Chaudière-Appalaches 9-1-1) et se distingue par sa grande connaissance du secteur municipal et du métier de centre d'appel et par ses compétences technologiques. CAUCA dessert environ 570 municipalités au Québec et CITAM en dessert actuellement 25.

Nous sommes fiers de travailler avec cette organisation pour mieux communiquer avec nos citoyens !

À PROPOS DE LA VILLE DE SAINTE-AGATHE-DES-MONTS

Ville de services au cœur des Laurentides, Sainte-Agathe-des-Monts a beaucoup à offrir. Avec le joyau qu'est le lac des Sables au cœur de son centre-ville, elle se démarque par sa qualité de vie en plein essor, la quantité des services professionnels et institutionnels qu'on y retrouve, de même que son offre commerciale. Sa proximité avec l'eau et la montagne en font un endroit unique et recherché. Ses plages publiques, son centre de plein air, ses sentiers de randonnée, son centre sportif Damien-Héту avec aréna et piscine, le réputé Théâtre le Patriote et la bibliothèque Gaston-Miron lui permet d'offrir à ses citoyens un milieu de vie où il fait bon vivre.

-30-

Information et source :
Laurie Michaud-Chea
Conseillère en communication
819-326-4595 poste 3215
michaudlaurie@vsadm.ca