



Ville de  
**MONT-TREMBLANT**



# DÉCLARATION DE SERVICE

SERVICE À LA CLIENTÈLE  
OFFERT PAR LE  
SERVICE DE L'URBANISME

Le service à la clientèle est d'abord et avant tout un travail d'équipe où tous les employés du Service de l'urbanisme et de la ville, par une vision commune, peuvent satisfaire les citoyens reçus.

La déclaration de service à la clientèle présente les engagements du Service de l'urbanisme en ce qui concerne son accueil et le traitement des demandes.

La déclaration de service à la clientèle est également une manière d'assurer que tout un chacun puisse connaître et adhérer au seul objectif soit celui d'offrir un service de qualité au citoyen. Du même coup, ce document permet à chacun de connaître son rôle et ses tâches.

## **NOTRE MISSION**

Le Service de l'urbanisme a pour mission de planifier l'aménagement du territoire, d'élaborer et d'assurer l'application et le suivi des règlements d'urbanisme, de promouvoir et de contrôler le développement et enfin, d'assurer la mise en valeur du territoire, le tout avec une approche proactive et d'accompagnement de haute qualité.

## **NOTRE VISION**

Le Service de l'urbanisme souhaite favoriser le développement local par un soutien et un accompagnement personnalisé, en guidant et en informant les différentes clientèles afin qu'elles réalisent leur projet en conformité aux valeurs et aux orientations du conseil.

## **NOS PARTENAIRES**

Le Service de l'urbanisme travaille étroitement avec un grand nombre de partenaires et une clientèle très diversifiée :

- Citoyens
- Villégiateurs
- Visiteurs
- Autres villes (autres services municipaux)
- Services internes
- Investisseurs
- Promoteurs
- Communautés d'affaires
- Professionnels

## **LA COLLABORATION DE NOS PARTENAIRES**

Toujours dans le but d'offrir le meilleur service à la clientèle possible, nous invitons nos partenaires à nous transmettre des informations à jour, complètes et dans les délais à l'égard de la réglementation applicable à leur projet. Ceci facilite grandement le travail de l'inspecteur responsable de l'analyse de la demande de permis et en garantit un traitement plus rapide.

## **NOS ENGAGEMENTS**

Ainsi, afin d'offrir une prestation de haute qualité du service à la clientèle, conforme aux attentes des membres du conseil et répondant aux besoins et aux attentes du citoyen accueilli au Service de l'urbanisme, l'équipe s'engage à :

- ✓ être respectueuse et courtoise dans toutes ses communications
- ✓ offrir une écoute pour cerner les besoins du citoyen
- ✓ avoir une écoute empathique lorsque surviennent des défis ou de différends
- ✓ agir de manière professionnelle avec un constant souci de recherche de solutions
- ✓ être disponible et soucieuse de traiter avec précision et rapidité les demandes
- ✓ donner des informations exactes et complètes sur la base des informations demandées et reçues
- ✓ s'assurer que les informations sont disponibles, à jour et fiables
- ✓ guider le citoyen, lorsque nécessaire, vers une personne-ressource (coordonnateur ou directeur) pour évaluer à nouveau un projet comportant des difficultés et trouver, si possible, des solutions novatrices.

## **POUR NOUS AMÉLIORER**

Le Service de l'urbanisme souhaite maintenir et améliorer le service à la clientèle mis en place puisqu'il accorde une haute importance à la satisfaction de sa clientèle. C'est pourquoi un sondage de satisfaction est remis à chaque citoyen qui demande un permis au Service de l'urbanisme. Les résultats de ce sondage permettent d'évaluer et d'améliorer nos services.

Vous pouvez communiquer vos commentaires et vos suggestions en tout temps au directeur du Service par courriel ou par la poste :

Louis-Martin Levac, directeur  
Service de l'urbanisme  
1145, rue de Saint-Jovite  
Mont-Tremblant (Québec) J8E 1V1  
Courriel : [lmlevac@ville-demont-tremblant.qc.ca](mailto:lmlevac@ville-demont-tremblant.qc.ca)

## **POUR NOUS REJOINDRE**

Le Service de l'urbanisme est ouvert du lundi au vendredi de 8 h 30 à midi et de 13 h à 16 h 30, un inspecteur est disponible au comptoir sans rendez-vous du lundi au jeudi de 13h à 16h30 et le vendredi de 13h à 16h.

Nous sommes situés au :

1145, rue de Saint-Jovite  
Mont-Tremblant (Québec) J8E 1V1

Téléphone : 819-425-8614, poste 2400

Télécopieur : 819-425-5091

Adresse courriel : [urbanisme@villedemont-tremblant.qc.ca](mailto:urbanisme@villedemont-tremblant.qc.ca)

Pour nous joindre, composez le 819-425-8614 et le numéro du poste :

Directeur, Louis-Martin Levac Adresse courriel : <a href="mailto:lmlevac@villedemont-tremblant.qc.ca">lmlevac@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 6411
Coordonnateur - gestion du développement et service aux entreprises, Stéphane Martin Adresse courriel : <a href="mailto:smartin@villedemont-tremblant.qc.ca">smartin@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 6413
Coordonnatrice - construction, inspection et service aux citoyens, Geneviève Demers Adresse courriel : <a href="mailto:gdemers@villedemont-tremblant.qc.ca">gdemers@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 6431
Inspectrice des bâtiments, Catherine Liboiron Adresse courriel : <a href="mailto:cliboiron@villedemont-tremblant.qc.ca">cliboiron@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2401
Inspectrice des bâtiments, Eve-Lyne Dagenais Adresse courriel : <a href="mailto:edagenais@villedemont-tremblant.qc.ca">edagenais@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2402
Inspecteur des bâtiments, Benoît Rémy Adresse courriel : <a href="mailto:bremy@villedemont-tremblant.qc.ca">bremy@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2406
Inspecteur des bâtiments, Kuang Selao Adresse courriel : <a href="mailto:kselao@villedemont-tremblant.qc.ca">kselao@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2404
Commis-réceptionniste, Francine Alarie Adresse courriel : <a href="mailto:urbanisme@villedemont-tremblant.qc.ca">urbanisme@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2400
Secrétaire, Lise Benoit Adresse courriel : <a href="mailto:lbenoit@villedemont-tremblant.qc.ca">lbenoit@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2408
Commis-secrétaire, Julie Labelle Adresse courriel : <a href="mailto:jlabelle@villedemont-tremblant.qc.ca">jlabelle@villedemont-tremblant.qc.ca</a>	poste 2407