

Services aux citoyens Une note de 85 % pour la Ville de Magog!

Magog, le 18 février 2025 – Un an après avoir déployé un sondage de satisfaction visant à évaluer en continu les services offerts aux citoyens, la Ville de Magog est fière de constater que les Magogoises et les Magogois ont octroyé un résultat global de 85 % aux équipes municipales pour les services rendus en 2024.

En janvier 2024, la Ville de Magog a intégré un sondage de satisfaction dans le processus de traitement des demandes qui lui sont transmises. Vingt-quatre heures après la fermeture d'une requête, les demandeurs reçoivent un courriel les invitant à répondre à de courtes questions.

Trois composantes du service à la clientèle sont évaluées :

- La qualité de la prise en charge;
- Le délai de traitement;
- La facilité à soumettre une requête.

« En tant qu'organisation publique, notre mission consiste à servir les citoyens. Nous souhaitons être en mesure d'évaluer en continu la satisfaction de notre clientèle. Un an après l'implantation du sondage, nous sommes impressionnés par les résultats obtenus et très fiers du travail accompli par nos équipes qui prouvent, une fois de plus, qu'elles ont à cœur le bien-être de la population », mentionne le directeur général de la Ville de Magog, M^e Jean-François D'Amour. « Notre défi sera maintenant de maintenir cette bonne note et de faire augmenter le nombre de répondants au sondage. »

La mairesse de la Ville de Magog, M^{me} Nathalie Pelletier, est heureuse de constater que les citoyens qui ont pris le temps de répondre au sondage ont évalué les services offerts de façon juste et équitable. « Les commentaires reçus ont été faits de façon très respectueuse. Je salue cette rétroaction constructive qui contribue à notre amélioration continue des services offerts aux citoyens. Sur les médias sociaux, nous sommes parfois la cible de critiques négatives, souvent un peu trop facilement. Le sondage nous permet d'aller valider directement auprès des demandeurs le niveau de services qu'ils ont reçu et c'est très positif! »



Bilan 2024 – Services aux citoyens

La Ville de Magog a reçu un total de 15 209 requêtes en 2024. Le temps de traitement moyen est de huit jours.

Seize cas d'incivilités envers les employés ont été rapportés. Trois de ces cas ont été jugés assez sévères pour qu'une lettre dénonçant la situation et appelant à la vigilance soit signée par le directeur général et envoyée aux personnes concernées. Le nombre de cas rapportés est comparable à 2023.

La Ville de Magog continue d'exiger en tout temps le respect et la courtoisie dans les échanges entre les citoyens et les employés.

Le Service GO – Une façon simple de contacter la Ville de Magog!

Pour toute suggestion, question, signalement ou plainte, les citoyens de Magog sont invités à communiquer avec le Service GO.

- Par Internet | gomagog.com
- Par téléphone | 819 843-3333
- En personne | 7, rue Principale Est (hôtel de ville)

Avantages à faire une requête en ligne par Internet :

- Obtenir un numéro de suivi pour connaître l'évolution de sa demande;
- Avoir un compte pour voir l'historique des requêtes antérieures;
- Envoyer directement la demande à l'équipe concernée pour un traitement rapide et efficace!

La Ville de Magog remercie tous les citoyens qui ont pris le temps de répondre à son sondage de satisfaction et invite les futurs demandeurs à faire de même.

- 30 -

Source et information :

Direction des communications, technologies et services aux citoyens
Ville de Magog
819 843-3333, poste 444

