



COMMUNIQUÉ DE PRESSE
POUR DIFFUSION IMMÉDIATE

LA VILLE DE TERREBONNE OBTIENT
DEUX NOMINATIONS AU MÉRITE OVATION MUNICIPALE

TERREBONNE, LE 21 MARS 2006 - Deux importants projets de la Ville de Terrebonne ont été retenus par l'Union des municipalités du Québec dans le cadre du mérite Ovation municipale. Un honneur qui vaudra à Terrebonne de figurer au Pavillon de l'innovation québécoise, lors des assises annuelles de l'UMQ au mois d'avril prochain.

Ainsi, le programme de Patrouille environnementale et la nouvelle approche client de la Direction de l'aménagement du territoire ont tous deux retenu l'attention du jury pour leur originalité, leur efficacité et leurs retombées positives sur la communauté.

Le maire de Terrebonne s'est dit très fier de ce résultat et a tenu à féliciter les employés municipaux pour leur excellent travail. « Ce qui fait notre succès à Terrebonne, c'est notre équipe d'employés compétents et motivés. Ces deux nominations viennent récompenser tous les efforts que nous avons faits ces dernières années pour offrir aux Terrebonniennes et Terrebonniens des services de grande qualité. C'est aussi un bel encouragement pour l'avenir », a déclaré monsieur Jean-Marc Robitaille, maire de Terrebonne.

Le jury composé de huit membres illustres du milieu municipal québécois a retenu 18 projets pour figurer au Pavillon de l'innovation québécoise. Les lauréats seront connus lors de la soirée de gala qui aura lieu le 29 avril prochain.

FEUILLET D'INFORMATION

Description de la patrouille environnementale :

En collaboration avec la Maison des jeunes de Terrebonne et Tricentris, la Ville de Terrebonne a mis sur pied une patrouille environnementale qui avait pour mission de sillonner le territoire à vélo, de porte en porte, afin d'informer les citoyens quant aux bonnes pratiques environnementales à adopter pour préserver l'environnement.

La Patrouille environnementale visait à assurer un développement durable en faisant la promotion des collectes écologiques en vigueur à Terrebonne, ce qui s'inscrit totalement dans une logique de développement durable.

L'implication directe des jeunes dans ce projet est originale, car leur dévouement en vue d'éveiller la conscience collective, de tisser des liens humains et d'unir une population pour réaliser les objectifs environnementaux dépasse toute campagne de promotion. Il s'agit d'une première au Québec.

Voici les trois principaux avantages de ce projet :

- Un projet rassembleur qui implique les jeunes dans la vie municipale
- Accroît l'efficacité de notre campagne de sensibilisation à l'égard de l'environnement
- Augmentation significative du tonnage destiné au recyclage

Description du virage service client de la Direction de l'aménagement du territoire :

Le 30 août 2004, le personnel de la Direction de l'aménagement du territoire de la Ville de Terrebonne inaugurait ses nouveaux locaux comprenant un tout nouveau bureau d'accueil axé sur le service à la clientèle. Situées au cœur du Vieux-Terrebonne, ces installations témoignaient du vaste virage du service client entrepris par cette direction administrative. Les résultats des aménagements de l'accueil sont nombreux et éloquentes ! Plus encore, la volonté de la Direction de l'aménagement du territoire d'aller de l'avant avec un virage du service client ne s'est pas limitée à l'aménagement d'un bureau d'accueil, mais s'est aussi concrétisée dans l'organisation du travail et dans l'implantation de nouveaux processus de travail innovateurs et créatifs.

Ainsi, la Ville de Terrebonne a choisi de donner à sa Direction de l'aménagement du territoire une vocation de « conseillère » plutôt que de la limiter à une vocation axée sur le respect des règlements, lui permettant ainsi de mieux illustrer sa plus grande capacité de décision, de concertation, d'action et d'intervention.

Plusieurs résultats positifs ont témoigné du succès de la concrétisation de la vision de service à la clientèle implantée par la Direction de l'aménagement du territoire. Lieu de rencontre le plus important entre la Ville et son citoyen, le bureau d'accueil de la Direction de l'aménagement du territoire de la Ville de Terrebonne traduit la volonté des autorités municipales de se rapprocher toujours plus de sa population.

Les notions d'originalité, d'innovation et de créativité sont intimement liées à la mise sur pied du bureau d'accueil et de l'organisation du travail. La grande qualité du projet repose dans la planification et l'arrimage des moyens utilisés pour améliorer l'offre de service à la clientèle, avec un impact financier minimal et sans ajout de personnel.

Résultats : une vision du service client originale et novatrice, une organisation optimale du travail.

Les avantages qui découlent de ce projet sont nombreux :

- Des investissements mineurs proportionnellement à leur rentabilité
- Accueil : diminution du temps d'attente et service personnalisé
- Téléphonie : un processus de travail qui maximise le suivi des demandes et assure le développement de la direction