

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

### Mascouche facilite la vie des citoyens avec l'ajout du service 311 et du clavardage

**Mascouche, le 7 octobre 2024** – En cette Semaine du service à la clientèle, la Ville de Mascouche est fière d'annoncer la mise en place du service 311 et du clavardage en ligne. Elle se positionne ainsi comme la première municipalité de la couronne nord de Montréal à offrir le service 311 à sa population.

Facile à retenir, le numéro 311 devient la porte d'entrée des citoyennes et des citoyens qui veulent poser une question, faire une demande, signaler un problème ou donner leur avis sur un service municipal. C'est la nouvelle façon simple et directe de contacter la Ville!

Il suffit de composer le 311 à Mascouche pour joindre le Bureau du citoyen (ou le 450 474-4133 si vous n'êtes pas physiquement à Mascouche).

#### Clavardage en ligne

La Ville de Mascouche lance aussi un nouveau service de clavardage pour joindre le Bureau du citoyen via **mascouche.ca**. Disponible du lundi au vendredi, pendant les heures d'ouverture, il permet d'obtenir rapidement une réponse à vos questions.

« Avec ces initiatives, nous réaffirmons notre engagement à offrir une expérience citoyenne unique qui mise sur la simplicité, la convivialité et l'efficacité. Nous poursuivons nos efforts d'innovation afin de proposer des solutions qui répondent aux besoins de notre population », souligne le directeur général, Jasmin Savard.

#### Déclaration de service à la clientèle

La Ville de Mascouche s'engage à offrir une expérience citoyenne exceptionnelle en plaçant les besoins de la population au cœur de chacune de ses actions. Grâce à une approche axée sur la simplicité, la convivialité et l'efficacité, notre Bureau du citoyen assure un service personnalisé et courtois, avec des délais de traitement respectés et des réponses claires. Elle s'engage à répondre à toute demande en moins de 48 heures ouvrables. Soucieuse de l'amélioration continue, la Ville mesure annuellement la satisfaction de sa population afin d'adapter et d'optimiser ses services.



« Le dévouement de l'administration municipale témoigne de notre fierté collective à bien servir les Mascouchoises et Mascouchois, en veillant à répondre à leurs attentes et à les accompagner à chaque étape. Mon équipe et moi sommes fiers des progrès et des éléments mis en place pour accompagner la population », mentionne le maire Guillaume Tremblay.

#### **Joindre le Bureau du citoyen**

- Par téléphone : 311
- Par clavardage au [mascouche.ca](http://mascouche.ca)
- Par courriel : [info@mascouche.ca](mailto:info@mascouche.ca)
- Sur place : hôtel de ville (3034, chemin Sainte-Marie)
- Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h 15 à midi et de 13 h 15 à 16 h 30.

- 30 -

#### **Source**

Isabelle Gagné, conseillère  
Service des communications et relations avec les citoyens  
Ville de Mascouche  
450 474-4133, poste 2790  
[isabellegagne@mascouche.ca](mailto:isabellegagne@mascouche.ca)

