

**MENTION SPÉCIALE  
PRIX RÉALISATION 1999**

- SECTEUR MONDE MUNICIPAL -

**MUNICIPALITÉ DE SAINT-AUGUSTIN-DE-DESMAURES**

---

**L'APPROCHE CLIENT : JOINDRE LE GESTE À LA PAROLE**  
(résumé du projet)

Dans le cadre de son programme d'amélioration continue de la qualité des services, la Municipalité de Saint-Augustin-de-Desmaures a développé une philosophie de gestion visant à mettre en place diverses mesures lui permettant de se rapprocher constamment de sa raison d'être : le citoyen client. Notre philosophie nous a amenés en premier lieu à initier une démarche de partenariat avec nos syndicats qui participent activement à la gestion des affaires publiques. Cette formule est particulière dans le secteur où nous évoluons.

L'objectif de notre démarche "approche-client" est de nous assurer d'une part de bien informer nos clients, de connaître leur appréciation relativement aux services offerts et d'autre part de leur donner l'opportunité de participer aux prises de décisions qui influencent leur milieu de vie. Finalement, nous devons faire en sorte d'être en mesure de répondre rapidement et efficacement à leurs requêtes.