

Le SEM en ligne : Une porte d'entrée virtuelle du citoyen vers les services municipaux

À une époque comme la nôtre, où gagner du temps est devenu primordial pour les individus et les familles, la Ville de Saint-Eustache cherchait à améliorer son service à la clientèle afin de répondre aux demandes de plus en plus exigeantes des citoyens. Pour ajuster son offre de services aux besoins de sa population, la Ville a mis de l'avant un concept de service à la clientèle innovateur, où le client-citoyen est appelé à vivre une expérience globale positive, et ce, dès l'instant où il entre en contact avec la municipalité, jusqu'à celui où sa requête est résolue. La solution déployée comporte deux volets : un guichet unique de services de première ligne aux horaires élargis, ainsi qu'un portail du citoyen, le SEM-en ligne. Ces deux outils de service à la clientèle permettent dorénavant aux citoyens d'effectuer l'ensemble de leurs transactions avec la municipalité, rapidement, efficacement et en toute simplicité.

Un projet novateur

Le volet du portail du citoyen est innovateur en ce qu'il propose à l'internaute-citoyen de Saint-Eustache le dossier complet de ses interactions avec la ville, disponible 7 jours sur 7 et 24 h sur 24. Un mot de passe et un code d'usager lui permettent d'accéder à son tableau de bord personnel. Le citoyen peut consulter l'état d'avancement et l'historique de toutes ses requêtes à la Ville, qu'elles aient été effectuées en ligne, au téléphone ou au comptoir. Il peut formuler une plainte ou une suggestion par courriel, s'inscrire en ligne aux activités de loisir offertes à la Ville, visionner l'horaire des activités auxquelles lui et les membres de sa famille sont inscrits, imprimer un tableau synthèses de l'horaire des ses nouveaux cours, en plus d'accéder à son dossier d'emprunt à la bibliothèque. L'outil lui permet de visualiser le rôle d'évaluation de sa propriété, de vérifier son compte de taxes, de consulter les horaires des collectes, d'arrosage dans son quartier, en plus d'avoir accès à la liste de tous les services publics, écoles, parcs, et plus encore, dans un rayon de 300 mètres de sa propriété.

Des alertes personnalisées sont envoyées au citoyen afin de lui rappeler, par exemple, les dates et lieux de commencement de ses cours ou activités de loisir, une échéance de paiement de ses taxes ou un solde dû pour des livres en retard à la bibliothèque.

Par ailleurs, afin d'assurer l'accès au portail à un maximum d'utilisateurs, y compris les malvoyants, une fonctionnalité a été ajoutée, qui permet d'agrandir les caractères.

En phase 2, le portail du citoyen offrira de mettre les citoyens en réseau, en créant des groupes de discussion et d'échanges sur des sujets aussi variés que la culture, les sports, l'environnement, la vie municipale, etc. Il offrira, en outre, la possibilité de s'abonner à des flux RSS et à recevoir des nouvelles de la municipalité sur des sujets d'intérêt pour le citoyen, par courriel.

Renseignements : Stéphanie Bouchard, directrice du Service des communications, Ville de Saint-Eustache
Tél. : 450 974-5001, poste 5016 - courriel : sbouchard@ville.saint-eustache.qc.ca