



SOUTH NATION
CONSERVATION
DE LA NATION SUD

**POLITIQUE DE SERVICE À LA CLIENTÈLE
RELATIVE À LA PLANIFICATION ET
AUX APPROBATIONS**

Août 2019

Révisions

Révision N°.	Date d'approbation du Conseil	Détails
-	19 septembre 2019	Résolution BD-126/19 du 15 août 2019 Procès-verbaux BD du 19 septembre 2019



1. Objet

La Conservation de la Nation Sud (" La CNS ") s'engage à fournir un service efficace et efficient aux clients et partenaires du Service des approbations. Le présent document de politique décrit les engagements de la CNS en matière de service à la clientèle.

2. Clients et partenaires

Les clients et partenaires du Service des approbations comprennent, sans toutefois s'y limiter, des propriétaires fonciers, des partenaires municipaux, le gouvernement provincial, des ingénieurs, des consultants, des avocats, des professionnels du domaine immobilier et des membres du public.

3. Engagements

La CNS s'engage à :

- a) offrir un service professionnel, bien informé, courtois, utile et en temps opportun;
- b) traiter tout le monde avec respect, justesse, intégrité et équité;
- c) s'assurer qu'il est facile et pratique de communiquer avec le personnel;
- d) désigner un membre du personnel comme " Facilitateur du service à la clientèle " pour assumer la gestion des enjeux;
- e) participer à la préconsultation sur les nouvelles demandes d'aménagement;
- f) assurer la protection des renseignements confidentiels du client et se conformer à toutes les lois sur la protection de la vie privée;
- g) fournir des services et des formats accessibles sur demande, conformément à la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*; et
- h) s'assurer que nos emplacements offrant le service à la clientèle procurent des espaces sûrs et sains.

4. Normes de service à la clientèle

La CNS s'efforce de :

- a) dans la mesure du possible, répondre aux appels téléphoniques en personne à la réception principale, pendant les heures de bureau;
- b) s'assurer que les messages provenant d'appels en dehors des heures de bureau ou auxquels il est impossible de répondre en personne sont transmis au personnel compétent dans les deux jours ouvrables;
- c) s'assurer que le personnel fournit une messagerie vocale courtoise et précise et des réponses automatiques par courriel indiquant quand il sera disponible pour répondre aux messages;

- d) accuser réception du courrier, de la messagerie vocale et des courriels dans les deux jours ouvrables;
- e) expliquer les échéanciers et les processus aux clients;
- f) examiner les demandes présentées en vertu de l'article 28 de la Loi sur les offices de protection de la nature selon les échéanciers établis dans les Normes de prestation des services;
- g) examiner les demandes de planification selon les échéanciers établis par l'autorité d'approbation ou tels que décrits dans les protocoles d'entente municipaux;
- h) tenir les clients au courant des délais et les aviser de tout retard;
- i) afficher un avis d'interruption de service sur le site Web et le système téléphonique de la CNS;
- j) se présenter aux rendez-vous prévus dans le respect de l'emploi du temps du client;
- k) répondre aux demandes de renseignements généraux sans rendez-vous dans les deux jours ouvrables;
- l) utiliser un langage clair et simple et fournir des explications et des détails sur demande; et
- m) mettre à disposition sur le site Web de la CNS les informations pertinentes :
 - i. les politiques,
 - ii. les procédures,
 - iii. les lignes directrices,
 - iv. les outils d'évaluation,
 - v. les documents de demande,
 - vi. les politiques de frais, et
 - vii. les barèmes de frais.

5. Responsabilités du client

Il est attendu à ce que les clients :

- a) participent aux réunions de préconsultation;
- b) fournissent des demandes dûment remplies et des soumissions techniques de haute qualité;
- c) répondent à la correspondance et aux demandes du personnel en temps opportun;
- d) se comportent avec courtoisie envers le personnel, les autres clients et les membres du public; et
- e) respectent les obligations professionnelles, éthiques et légales du personnel.

6. Environnement de travail sécuritaire

Le personnel a droit à un milieu de travail sécuritaire. La CNS peut refuser de servir les clients qui se comportent d'une manière qui est la suivante: menaçant; intimidant; discriminatoire; harcelant; impoli; ou agressif envers le personnel, les autres clients et/ou le public. Ces comportements ne seront pas tolérés.

7. Révision

La CNS améliorera continuellement le service à la clientèle en :

- a) offrant des possibilités de rétroaction aux clients;
- b) surveillant régulièrement la rétroaction tout en examinant la performance;
- c) publiant chaque année un rapport sur le service à la clientèle sur le site Web de la CNS; et
- d) révisant la Politique de service à la clientèle relative à la planification et aux approbations, au besoin.