



DATE : Le 1<sup>er</sup> MAI 2010

OBJET : **POLITIQUE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS**

---

Vous trouverez, ci-après, les détails concernant la politique de prise de rendez-vous, qui sera en vigueur à compter du **1<sup>er</sup> mai 2010**, à savoir :

#### POLITIQUE DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

Considérant l'achalandage, les obligations et horaires serrés de tous, chaque citoyen devra dorénavant, à moins d'une urgence, prendre rendez-vous pour rencontrer le directeur d'un service et son adjoint.

Ainsi, les citoyens qui se présenteront à l'accueil pour rencontrer un directeur ou son adjoint devront être interrogés sur les motifs de leur visite et être avisés qu'ils ne peuvent pas rencontrer le directeur ou son adjoint sans rendez-vous.

Si la réceptionniste ne peut pas répondre à la question, elle communiquera avec la secrétaire du Service s'il y a lieu, par téléphone, pour prendre un rendez-vous ou encore lui demander si celle-ci peut répondre à la demande du citoyen.

Lorsque la secrétaire du service est absente, la réceptionniste communiquera, par téléphone, avec le directeur ou son adjoint afin de vérifier ses disponibilités pour fixer le rendez-vous.

Si le directeur ou son adjoint ont de la disponibilité, la secrétaire en avisera la réceptionniste de l'heure et la date auxquelles la rencontre est possible.

Pour le Service de l'urbanisme, il est à noter que des formulaires de demandes de permis sont disponibles au bureau de la secrétaire et sur notre site internet, où l'on retrouve des extraits de notre réglementation d'urbanisme.

Ce sur quoi la secrétaire du Service de l'urbanisme peut répondre directement :

- Donner un formulaire de demande de permis (et recevoir le paiement\*\*\*);
- Recevoir une demande de modification(s) au permis déjà émis;
- Donner des matrices graphiques;
- Donner le zonage d'une propriété visée et la grille de spécifications;
- Recevoir un certificat de localisation que le directeur a demandé;
- Recevoir les factures de vidanges d'installation;
- Recevoir des plaintes qui concernent les vidanges d'installation septique;
- Recevoir les demandes de livraison (ou de réparation) des bacs;
- Recevoir des plaintes pour les bacs;
- Recevoir des plaintes concernant des animaux nuisibles;
- Le prêt de la cage pour animaux nuisibles (et recevoir le dépôt de garantie);
- Donner extraits de réglementation d'urbanisme;
- Donner un formulaire de Réno-Village et des brèves explications;
- Recevoir des demandes de remboursement (factures) d'arbres plantés dans le cadre de régénération des rives;
- Donner la liste des arbres et arbustes indigènes acceptés pour la subvention relative à la régénération des rives;
- Recevoir des plaintes d'algues bleues;
- Recevoir toute demande de visite d'un inspecteur;
- Recevoir des plaintes de déchets volumineux;
- Recevoir des plaintes d'ordre écologique, tel un déversement de matière liquide ou autres (huile, gaz, pneu, etc.) dans un lac ou cours d'eau, un débordement d'installation sanitaire, une contamination fongique ou du sol, etc. ;
- Recevoir des plaintes en contravention au Règlement de régénération des rives (pour coupe de gazon, construction en bande riveraine, véhicule en bande riveraine, etc.);
- Recevoir des plaintes relatives aux démarches de l'étudiante en été;
- Recevoir un plaidoyer de culpabilité et le paiement (ou de non-culpabilité) de contrevenant suite à la réception d'un constat;
- Recevoir des demandes de visites de l'inspecteur pour fins de demande de permis de coupe de bois ou d'aménagement de terrain;
- Période de l'année lors de laquelle sont autorisés les tempos;
- Période de l'année lors de laquelle sont autorisés les pavillons de jardin;
- Infos concernant la collecte des ordures et des matières recyclables de même que la collecte des déchets volumineux;
- Tout questionnement concernant les roulottes et tentes.

Marie-France Brisson  
Directrice générale adjointe  
MFB/sc

Approbation :

Robert Charette