



**COMMUNIQUÉ DE PRESSE**  
Pour diffusion immédiate

Ouverture d'un Bureau du citoyen

## **La Ville bonifie son service aux citoyens**

---

**Otterburn Park, le 1<sup>er</sup> mars 2022** – C'est avec fierté que la Ville d'Otterburn Park annonce la mise sur pied, le lundi 7 mars prochain, d'un Bureau du citoyen, un guichet unique qui permettra de bonifier l'expérience de service à la clientèle offerte à ses citoyens.

Ce Bureau du citoyen, situé à l'hôtel de ville (601, chemin Ozias-Leduc), regroupera l'expertise des services de la Ville en un seul et même endroit pour un accès citoyen simplifié. En conséquence, l'accès au bureau des Services techniques (urbanisme et travaux publics) s'effectuera dorénavant sur prise de rendez-vous. Tous les citoyens seront invités à communiquer avec le Bureau du citoyen ou à s'y présenter en personne afin de discuter de leur situation avec les agentes.

Pour la Ville, c'est une façon de concrétiser son engagement à toujours améliorer ses services. « Avec la création du Bureau du citoyen, dont le mandat est d'assurer une veille sur la qualité des services et le traitement des plaintes, nous souhaitons témoigner de l'importance que nous accordons à l'optimisation de l'expérience que nous offrons à nos citoyens », explique Mme Mélanie Villeneuve, mairesse de la Ville d'Otterburn Park.

Ainsi, la Ville offrira tous les services et ressources en un guichet unique grâce à une équipe d'expérience, compétente et outillée afin de répondre aux attentes et besoins des citoyens. « Notre équipe de trois agentes a à cœur d'offrir un service de qualité et nous les accompagnerons afin que les citoyens bénéficient d'une expérience toujours plus professionnelle et agréable », ajoute la directrice adjointe aux communications et responsable du Bureau du citoyen Mme Chantal Malenfant.



Avant de contacter le Bureau du citoyen, la Ville invite les citoyens qui ont une demande à formuler ou qui ont besoin d'une information à la contacter d'abord de l'une de ces façons :

- Par téléphone au 450 536-0303. L'agent de service pourra traiter votre demande, consigner l'information dans le logiciel de requêtes et le transmettre au Service concerné qui effectuera le suivi approprié.
- Par courriel au [info@opark.ca](mailto:info@opark.ca).

- 30 -

Contact : Véronique Darveau, directrice  
Service du loisir, de la culture et des communications  
450 536-0303, poste 298 | [vdarveau@opark.ca](mailto:vdarveau@opark.ca)