



Communiqué de presse  
*Pour diffusion immédiate*

## **Saint-Lin-Laurentides lance le 311 et rapatrie sa centrale citoyenne : un point de contact unique pour mieux vous servir**

**Saint-Lin-Laurentides, le 29 octobre 2025** — Saint-Lin-Laurentides lance officiellement le 311, un point de contact unique pour répondre aux questions et demandes des citoyens, plus simple, plus rapide et résolument proche de la population. Ce projet s'accompagne du rapatriement de la centrale citoyenne au sein de l'organisation — qui s'est réalisé cet été — avec une équipe locale dédiée, afin d'offrir un suivi de meilleure qualité dès la première ligne.

L'équipe de la centrale citoyenne est accessible du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h. L'accueil en personne est offert de 8 h à 16 h au Carrefour citoyen et à l'Hôtel de ville. Le pôle Loisirs maintient un horaire élargi en soirée et la fin de semaine.

### **Ce qui change**

Le rapatriement de la centrale téléphonique au sein de l'organisation permet d'offrir un service 100 % local et plus proche de la réalité des Saint-Linois. L'équipe oriente, traite les demandes et assure un suivi cohérent avec l'ensemble des services municipaux. L'objectif opérationnel est que la majorité des demandes soient résolues dès la 1<sup>re</sup> ligne, gage d'efficacité et de délais réduits.

### **Un projet structurant, fondé sur des données**

La Ville a d'abord externalisé la prise d'appels afin de mieux comprendre la nature et le volume des requêtes : 37 000 appels analysés en un an ont permis de calibrer les effectifs et les processus. En parallèle, l'assistant municipal intelligent (AMI) a traité près de 50 000 questions sur le site web, avec un taux de satisfaction de 83 %, allégeant ainsi les files d'attente téléphoniques. Ces apprentissages ont guidé la conception de la nouvelle centrale citoyenne.



Hôtel de ville  
900, 12<sup>e</sup> avenue  
Saint-Lin-Laurentides, QC J5M 2W2  
450 439-3130

## Des services complémentaires qui demeurent

Le 311 s'ajoute à l'Espace citoyen (services en ligne : taxes, permis, requêtes, inscriptions, alertes) et à AMI (assistant virtuel), qui restent disponibles en tout temps. La combinaison de ces canaux assure accessibilité, simplicité et suivi personnalisé pour chaque citoyen.

« Alors que mon mandat s'achève, je suis fier de voir ce jalon aboutir. Le 311 simplifie la vie des Saint-Linois — un numéro unique, une équipe locale qui connaît le milieu et un suivi clair. En rapatriant la centrale, on crée de l'emploi ici, chez nous. Je salue le travail remarquable des équipes qui ont porté ce projet et l'ont fait atterrir. » — Mathieu Maisonneuve, maire de Saint-Lin-Laurentides

« Le rapatriement de la centrale nous permet d'aller plus loin : nous investissons du temps dans l'amélioration continue, nous harmonisons nos façons de faire et nous outillons nos équipes pour résoudre davantage de demandes dès le premier appel. Cette rigueur opérationnelle, combinée à l'Espace citoyen et à l'assistant AMI, se reflète dans des services de qualité, plus rapides, plus clairs et mieux adaptés aux besoins des Saint-Linois » — Marie-Claude Sénéchal, directrice générale

## Pour joindre la centrale citoyenne

Composez 311 (ou 450 4393130) — lundi au vendredi, de 8 h à 18 h

En personne — lundi au vendredi, de 8 h à 16 h

Carrefour citoyen (1086 rue Saint-Isidore)

Hôtel de ville (900 12e Avenue).

Centrale Loisirs — lundi au vendredi 8 h–20 h 30, samedi et dimanche, de 8 h à 17 h.

## À propos

*Saint-Lin-Laurentides, située au bord de la rivière l'Achigan, se trouve au carrefour de la grande région métropolitaine, des Laurentides et de Lanaudière. Elle compte aujourd'hui plus de 25 000 habitants sur un territoire de plus de 117 km<sup>2</sup>. Empreinte d'une fierté historique, la ville de Saint-Lin-Laurentides est résolument tournée vers l'avenir. Elle met en*



Hôtel de ville  
900, 12e avenue  
Saint-Lin-Laurentides, QC J5M 2W2  
450 439-3130

*place des actions concrètes pour transformer l'aménagement du territoire et assurer un avenir durable pour sa communauté. Fière, attrayante, inspirante, Saint-Lin-Laurentides vibre au rythme de sa résilience et de ses ambitions avec courage, persévérance et ardeur.*

— 30 —

Source :

Guylaine Gagner

Coordonnatrice des communications

[g.gagner@saint-lin-laurentides.com](mailto:g.gagner@saint-lin-laurentides.com)

450 439-3130, poste 7203



Hôtel de ville  
900, 12e avenue  
Saint-Lin-Laurentides, QC J5M 2W2  
450 439-3130