

## **POLITIQUE DE SERVICE AUX CITOYENS**

Adoptée le 15 octobre 2019

Résolution : 23127-10-19

### **1. Objectifs**

La Ville de Prévost, en mettant en place la présente politique, souhaite atteindre les buts suivants :

- Amélioration du service aux citoyens par la cohérence, la simplicité, la rapidité, l'empathie et la qualité de l'information offerte.
- Mise en place d'un service de haute qualité, conçu pour répondre adéquatement aux demandes des citoyens en plus d'offrir la meilleure prise en charge possible de leurs demandes et de l'intervention qui doit être faite, le cas échéant.
- Personnalisation du service aux citoyens afin de mettre ces derniers au cœur des préoccupations de la Ville.
- Centralisation des demandes en un point d'entrée unique afin d'alléger la charge de travail des différents services et d'améliorer la catégorisation et la gestion des requêtes.

### **2. Énoncé de politique**

#### **2.1. Champs d'application**

Cette politique s'adresse à tous les employés réguliers, temporaires, temps partiels, contractuels, saisonniers, stagiaires et étudiants de la Ville de Prévost.

#### **2.2. Généralités**

La vision de la Ville est de favoriser une communication fluide et saine avec ses citoyens, dans le respect, en mettant leurs intérêts à long terme au cœur de ses décisions et de ses actions.

Il est entendu, comme prérequis à la présente politique de service, que la bonne volonté de l'ensemble des employés de la Ville est essentielle à la bonne marche des services municipaux.

- Les employés de la Ville œuvrent au bien-être commun des citoyens et ont à cœur de leur offrir le meilleur service possible
- Les employés de la Ville se soutiennent mutuellement et s'assurent de s'entraider professionnellement
- Dans l'exercice de leurs fonctions, en tout temps, les employés sont conscients d'être les représentants de la Ville et leur attitude est respectueuse et bienveillante.

## 2.3. Engagements de la Ville

- Accueillir les citoyens avec respect, quelle que soit leur condition
  - Prendre en charge les requêtes, plaintes et commentaires des citoyens, les guider efficacement et avec bienveillance dans toutes les étapes de leurs démarches auprès de la Ville de Prévost.
  - Assurer un suivi constant des requêtes et des plaintes tout en respectant des délais convenables et préétablis.
    - Afin de rendre rapidement et facilement accessible l'information recherchée par le citoyen, le personnel s'engage à :
      - Être proactif et à l'affût des besoins, en fournissant les guides et documents d'information appropriés et utiles à le citoyen, ou les orienter vers les ressources appropriées en l'absence de documentation ;
      - Acheminer sans délai les demandes de renseignements aux personnes appropriées et aptes à donner suite aux demandes d'information ou de renseignement du citoyen;
      - S'assurer que l'information donnée comprend toute l'information, générale et particulière, dont le citoyen a besoin.
    - S'assurer de la qualité de l'information fournie
      - Afin de fournir des renseignements qui répondent de façon appropriée aux besoins et aux attentes du citoyen, le personnel s'engage à :
        - Donner des renseignements exacts et complets\* ;
        - Vérifier que les renseignements transmis sont à jour et fiables ;
        - Guider efficacement les demandeurs vers une personne-ressource lorsque nécessaire.
- \*Le tout conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1*
- S'assurer que la qualité des services offerts est la même pour tout un chacun.
  - Favoriser une culture organisationnelle orientée vers le service au citoyen et une amélioration constante du service en assurant une formation continue des employés.

## 3. Comportements à adopter

Lorsqu'il interagit avec un citoyen, chaque employé doit adopter les attitudes et les comportements suivants :

- Accueillir et traiter le citoyen avec toute la courtoisie, la diligence et le respect qui lui est dû ;
- Diriger le citoyen vers le bon interlocuteur ou vers le Technicien du service aux citoyens
- Informer et accompagner le citoyen dans la mesure de ses connaissances et être à l'écoute de ses demandes ;
- Se mettre à la place du citoyen, faire preuve d'empathie ;
- Utiliser un vocabulaire simple, positif et accessible à tous ;
- Répondre au citoyen au meilleur de sa connaissance et lui donner toutes les informations qu'il lui est possible de donner ;
- Retourner les appels et les courriels aussi rapidement que possible ;
- Assurer une amélioration constante dans la qualité des services offerts ;

- Assurer un suivi des plaintes et des requêtes dans les délais préétablis et les traiter avec rigueur et professionnalisme.
- Pour le personnel disposant d'un téléphone de bureau, utiliser systématiquement le statut de disponibilité (disponible / en réunion / absent du bureau) actualisé en tout temps (Voir annexe B.).

## 4. Processus de gestion des demandes des citoyens : requêtes, plaintes, demandes d'information / commentaires et réclamations

Le processus de gestion des demandes est un élément fondamental visant l'amélioration continue de la qualité de l'expérience des citoyens avec leur ville et la diminution des irritants. Ce processus est mis en place pour assurer une classification claire et uniforme des demandes des citoyens et assurer un meilleur suivi de celles-ci.

Afin de faciliter la prise en charge et le traitement des demandes, les processus sont adaptés aux particularités de chaque service, celles-ci ayant été préalablement définies avec chaque Directeur dans le respect des contraintes de travail des employés et de leurs souhaits.

### 4.1. Définitions / Classification

- **Requête** : toute demande faite par un citoyen qui nécessite l'intervention d'un service municipal.
- **Plainte** : expression du mécontentement d'un citoyen face à une situation ou un comportement impliquant un service municipal. Les plaintes font l'objet d'un traitement particulier et sont transmises au Service aux citoyens qui a la charge de leur donner suite.
  - Toutes les plaintes doivent obligatoirement être formulées par écrit et être signées. Si la personne plaignante refuse de porter plainte par écrit ou de la signer, aucune suite ne sera donnée, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes. Les plaintes anonymes ou verbales ou celles relevant d'un litige privé ne sont pas traitées par la Ville.
- **Accueil et information / commentaire** : suggestion ou demande d'information qui peut être gérée au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite aucun suivi particulier ni ne requiert aucune intervention.
- **Réclamation** : requête d'un citoyen impliquant un dommage à la propriété, un dommage corporel ou un autre dommage nécessitant un remboursement, une prise en charge pécuniaire ou une déclaration aux assurances de la Ville.
- **Directeur, Service aux citoyens : selon l'organigramme en vigueur** : est en charge du Service aux citoyens, de l'Expérience citoyen, de la gestion des cas complexes, garant de la qualité du Service aux citoyens. Il accompagne et forme les membres du personnel, définit les processus, gère l'amélioration continue et veille au respect de la présente politique. Met en place des outils de suivi de gestion de la performance.
- **Responsable de l'Expérience citoyen (Niveau 2)** : Est en charge de la communication externe, auprès des citoyens. Prend le pouls de la population via différents outils, effectue des sondages de

satisfaction pour assurer la qualité du Service aux citoyens et effectue une veille de satisfaction sur les réseaux sociaux. Il peut s'agir d'un poste partagé (communication / expérience citoyen) ou faire partie du rôle du Directeur Service aux citoyens.

- **Technicien du Service aux citoyens** : est en charge de l'accueil de première ligne. Le Technicien reçoit les appels, les courriels, les citoyens en personnes, gère la réception et le suivi du traitement des requêtes, transfère les appels aux personnes adéquates. Il est le répondant de première ligne. Le Technicien du Service au citoyen dispose d'un pouvoir décisionnel : il prend les premières décisions quant au traitement adéquat à appliquer à chaque demande et définit sa classification. Par ailleurs, il effectue une mise à jour continue des outils et des logiciels (PGSolutions/AccèsCité), il est Responsable de la gestion des droits du système de requêtes. Il dépend du Directeur, Relations avec les citoyens.
- **Responsable** : Personne désignée comme récipiendaire d'une requête. Cette personne est enregistrée dans le système de gestion Accès Cité et reçoit les requêtes relatives à ses fonctions.

Un Responsable de la réception des requêtes est nommé dans chacun des services municipaux pour s'assurer du suivi de celles-ci, conformément à la grille d'intervention préétablie en collaboration avec chaque service (Voir annexe C.)

- Expérience citoyen
- Travaux publics
- Urbanisme
- Environnement
- Sécurité communautaire
- Loisirs, culture et vie communautaire
- Trésorerie / Taxation

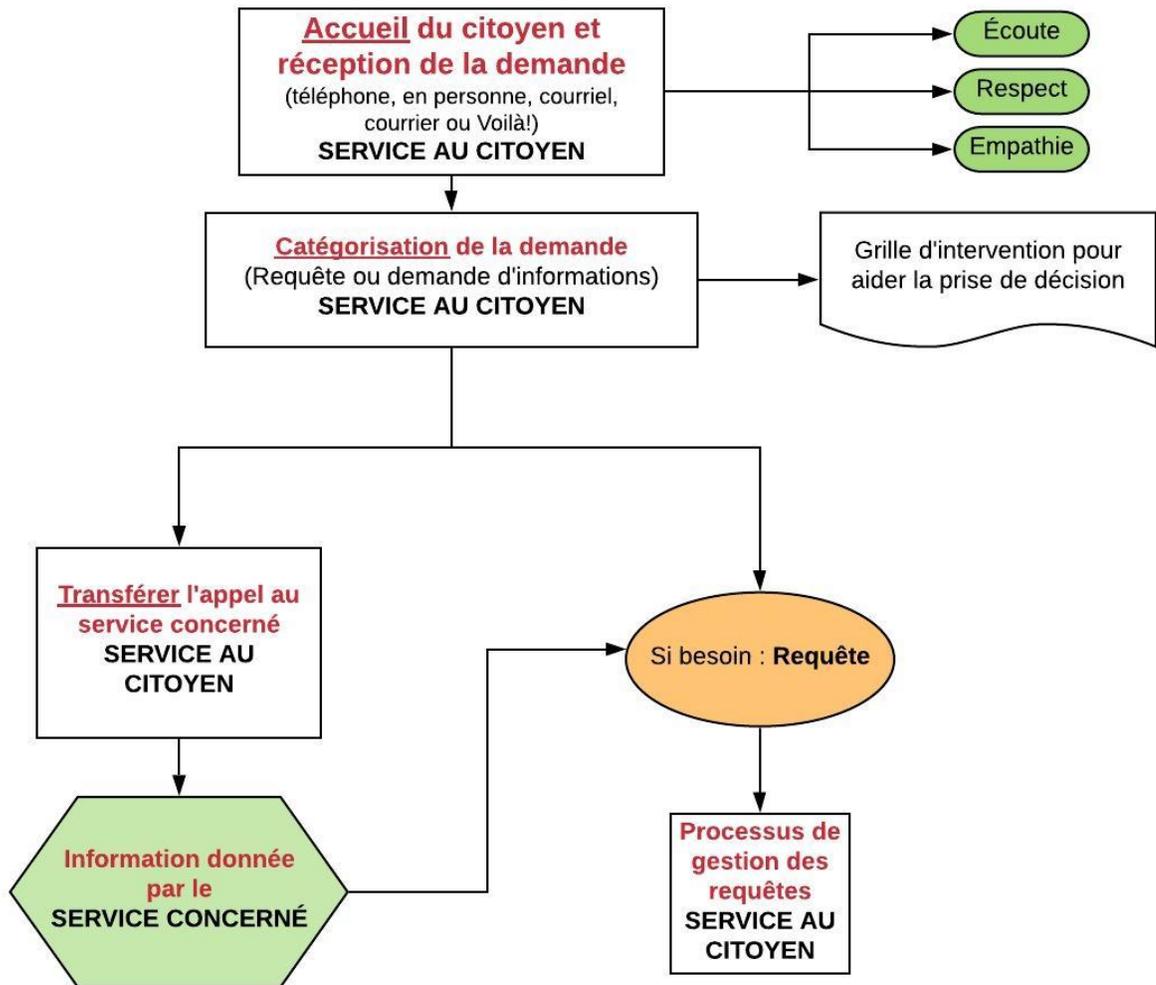
Le premier jour ouvré de la dernière semaine de chaque mois, chaque Responsable reçoit la liste des requêtes non complétées (RNC). Il examine ces requêtes, les complète et transmet les informations au Technicien du Service aux citoyens afin que celui-ci puisse effectuer le processus de clôture.

Chaque premier jour ouvré du mois, une liste des requêtes non-complétées à jour et des requêtes complétées du mois qui vient de se terminer sont transmises aux élus.

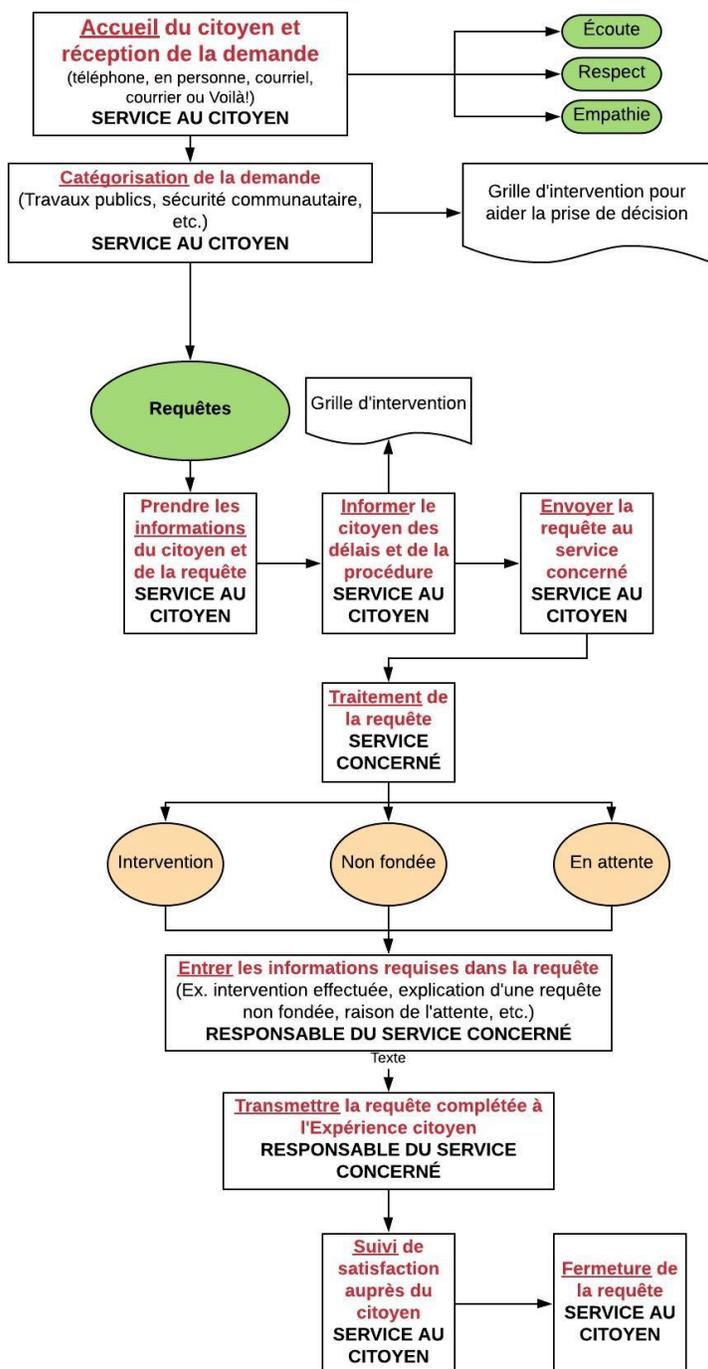
## 4.2. Processus de gestion des requêtes :

### 4.2.1. Services de la taxation et des loisirs - Schéma A

# PROCESSUS DES REQUÊTES - Taxation, Loisirs

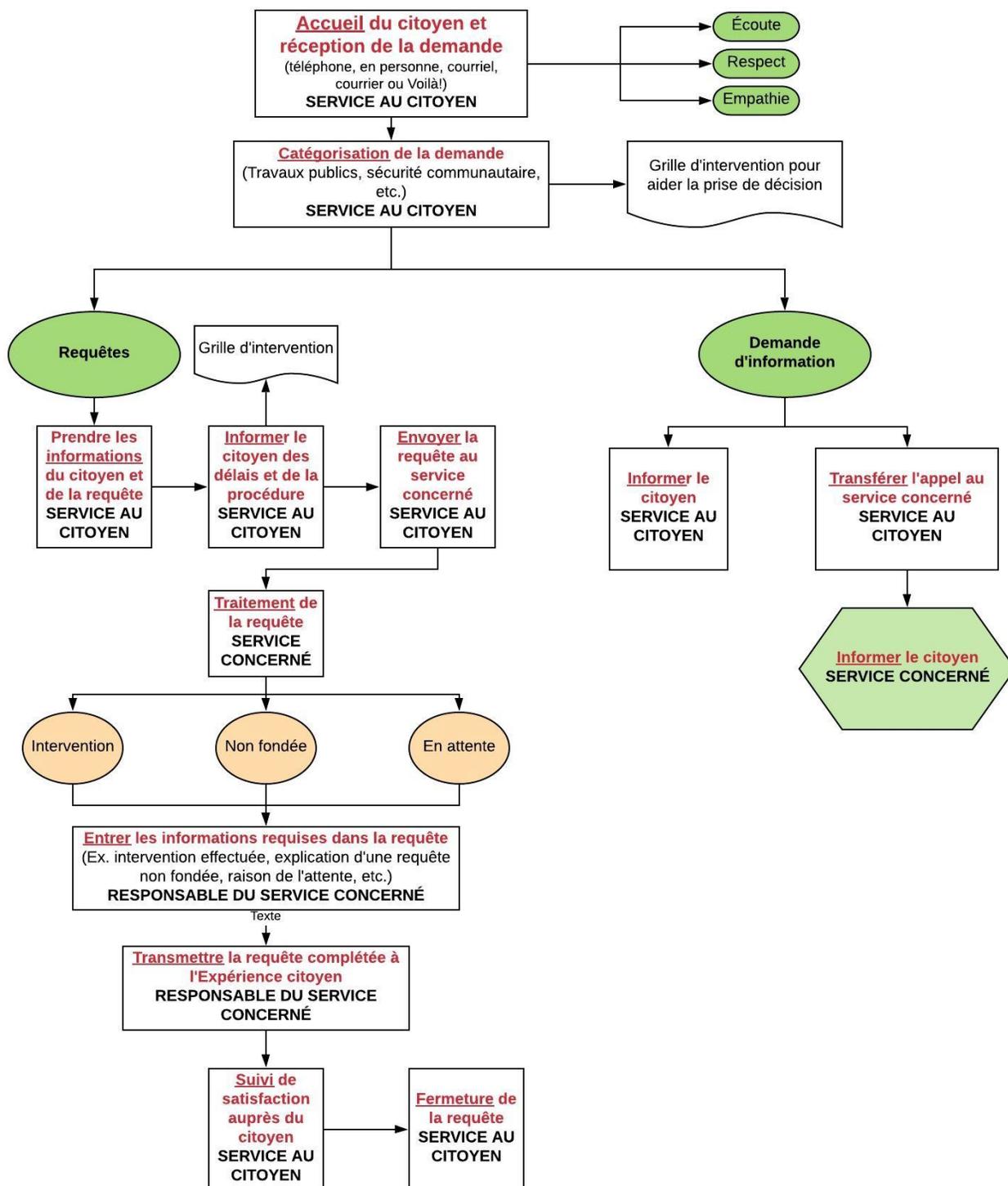


## PROCESSUS DES REQUÊTES - Infrastructures



**Note** : pour les services des infrastructures (Travaux Publics et Ingénierie), le Responsable de la réception des requêtes est soit la secrétaire aux travaux publics, soit la secrétaire à l'ingénierie. Le Surintendant et l'Ingénieur en chef sont respectivement les Responsables de l'exécution des requêtes et de leur suivi.

## PROCESSUS DES REQUÊTES - Autres services



Le dernier lundi d'une semaine complète de chaque mois, le Technicien du Service aux citoyens envoie au Responsable de chaque service la liste des requêtes non-complétées afin d'effectuer un suivi. Le Responsable a jusqu'au dernier jour ouvré du mois pour compléter la liste et apporter au Technicien du Service aux citoyens toutes les informations manquantes (requêtes complétées, en attente pour X raison, action à venir).

### **4.3. Prise en charge de demande de citoyen sur le terrain**

Tous les employés de la Ville sont informés de la présente politique et de son fonctionnement afin de servir adéquatement les citoyens.

L'employé se doit de diriger le citoyen qui veut présenter une requête ou une plainte vers le service aux citoyens.

Toute requête portée à la connaissance d'un employé doit être suffisamment détaillée et fournir les renseignements nécessaires pour permettre une intervention, entre autres. Si l'employé est en mesure de le faire et s'il est disposé à le faire, il peut prendre note des informations du citoyen suivant la procédure suivante :

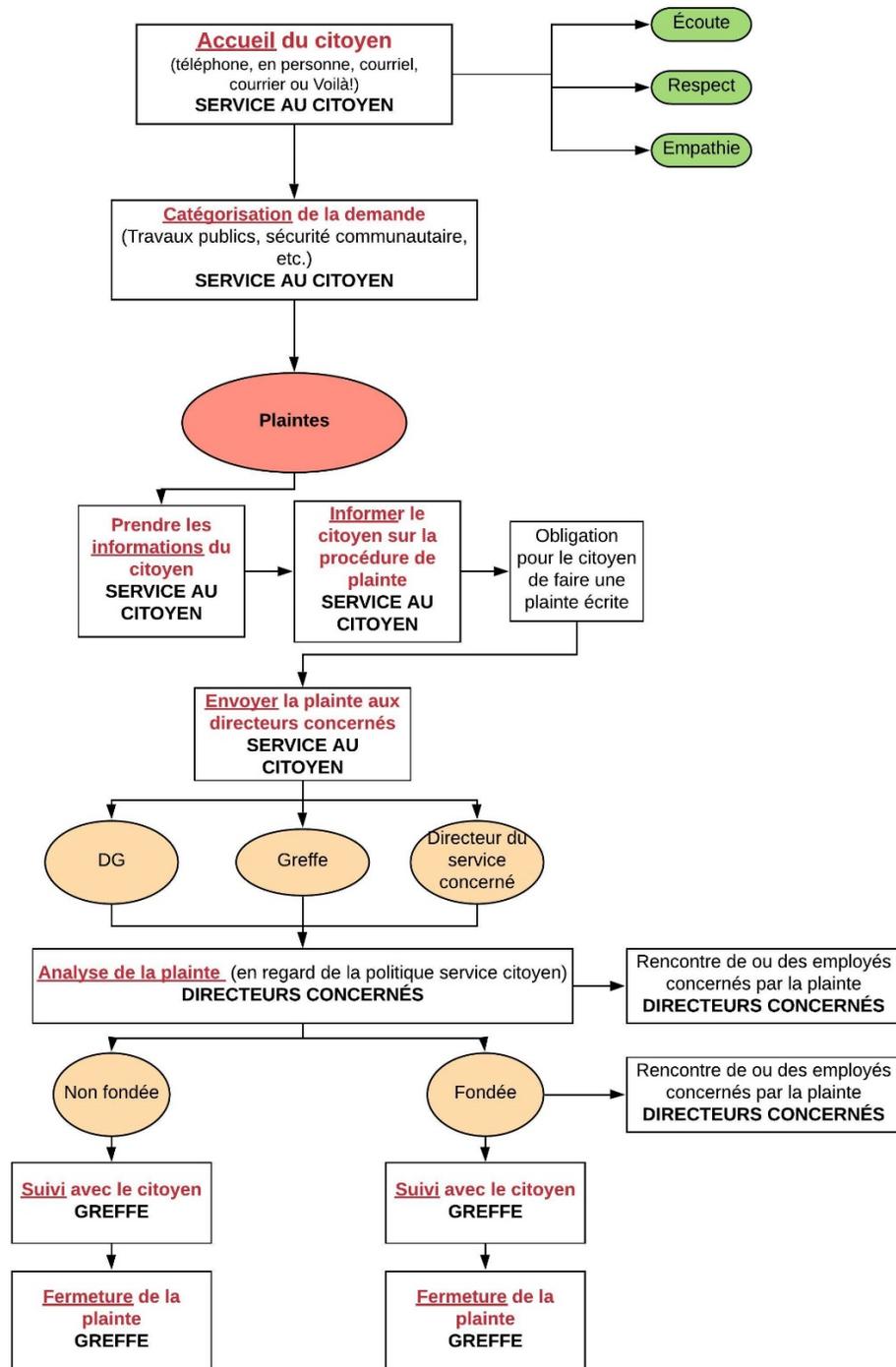
- Nom, adresse complète et numéro de téléphone de la personne requérante ;
- Date de réception de la requête ;
- Nature de la requête, ainsi que le service concerné;
- Exposé des faits
- Transmettre l'ensemble des informations au Technicien du Service aux citoyens qui se chargera de les entrer dans le système.

### **4.4. Processus de gestion des plaintes – tous services**

Toute plainte doit être formulée au Technicien du Service aux citoyens, par écrit, dans un délai de 15 jours après les faits. Elle doit indiquer les coordonnées complètes du citoyen qui dépose la plainte et être signée.

Le Directeur du Service aux citoyens est en charge de l'enquête et du suivi de la plainte. Le ou les employé(s) municipaux ciblé(s) par la plainte seront rencontrés et écoutés au cours de l'enquête.

## PROCESSUS DE GESTION DES PLAINTES



### 4.4.1. Plaintes non fondées

Si l'enquête ne permet pas d'obtenir des éléments de preuve à l'appui de la plainte, aucun document concernant la plainte ne sera versé au dossier de l'auteur allégué du manquement.

Dans le cas contraire, l'incident et la mesure disciplinaire infligés seront consignés au dossier de l'auteur du manquement.

#### **4.5. Confidentialité**

En aucun cas la Ville de Prévost ne divulguera le nom du plaignant (ou de la plaignante) ou celui de l'auteur allégué du manquement, ni aucun détail relatif à la plainte, sauf dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour faire enquête sur la plainte, pour prendre des mesures disciplinaires reliées à celle-ci, sauf dans la mesure où la loi l'exige. Les gestionnaires qui auront participé à l'étude de la plainte devront préserver le caractère confidentiel de toute l'information relative à celle-ci, exception faite des cas énumérés ci-dessus.

#### **4.6. Processus de traitement des demandes d'accès à l'information**

Afin de répondre aux demandes des citoyens en cette matière, le Directeur Général, agissant à titre de Responsable de l'accès à l'information s'engage à :

- Répondre dans les délais prescrits par la Loi ;
- Donner avis au requérant, par courrier, à l'intérieur du même délai.

Si le traitement de la demande dans ce délai ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le greffier pourra alors prolonger ledit délai d'une période n'excédant pas dix (10) jours, conformément au dernier alinéa de l'art. 47 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, L.R.Q., chapitre A-2.1 ;

- Motiver tout refus ou tout refus partiel de donner communication d'un renseignement et indiquer la disposition de loi sur laquelle ce refus s'appuie.

#### **4.7. Mesures correctives et/ou disciplinaires**

Toute contravention au présent règlement est donc passible de sanctions disciplinaires modulées en fonction du principe de la gradation des sanctions et en fonction de la gravité de la contravention commise par un membre du personnel.

Une contravention au présent règlement par un membre du personnel peut, notamment, mener à une suspension sans salaire ou à un congédiement.

#### **4.8. Bonifications et récompenses à l'égard de l'employé**

Dans le but de souligner l'amélioration des services offerts par les employés, ceux-ci pourraient se voir récompensés de différentes façons qui seront déterminées au fur et à mesure et qui pourraient porter sur des améliorations ciblées, selon les points à bonifier.

# ANNEXES

## 1. Annexe A – Processus de fermeture des requêtes dans le logiciel AccèsCité

Advenant que vous fermez votre requête dans le logiciel de gestion des requêtes, voici les points sur lesquels porter votre attention :

1 – Vous devez entrer l'intervention **Code 238 – Demande complétée**

2 – Indiquez la date prévue d'intervention si vous la connaissez ET la **date à laquelle elle a été effectuée**, appuyez ensuite sur **COMPLÉTÉE** ce qui aura pour effet de faire passer le statut de la demande à « complétée ».

3 – Indiquez votre numéro de poste, il est important d'identifier la personne qui a complété la demande au cas où il y aurait besoin d'informations supplémentaires sur le dossier par la suite.

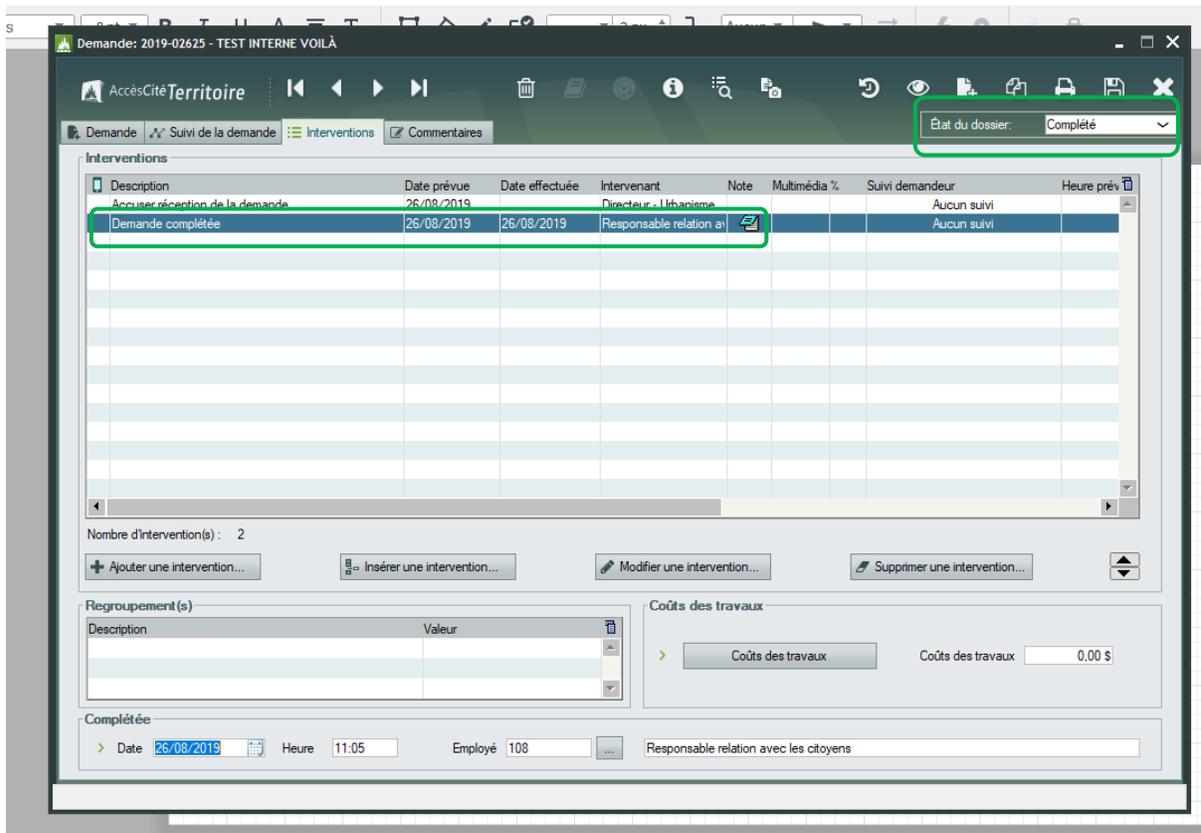
4 – Renseignez le plus de détails possibles sur la demande dans la première case « Note » réservée aux commentaires (visible uniquement à l'interne).

5 – Vous pouvez compléter la case « Information disponible pour le demandeur » en étant très vigilant sur le ton et l'orthographe. Ces informations sont ensuite disponibles pour le citoyen qui a effectué la demande. Si vous n'êtes pas certain, demandez l'aide du service aux citoyens.

6 – N'oubliez pas de valider.

3. Annexe

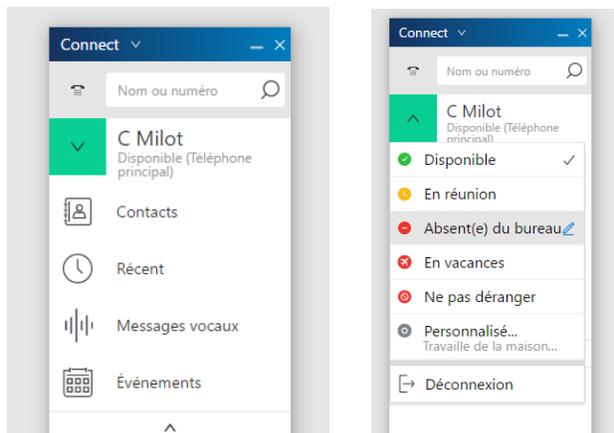
The screenshot displays the 'Intervention' form in the AccèsCité software. The form is titled 'Demande: 2019-0005 TEST INTERVENU 1'. The 'Code de l'intervention' is set to 238, and the status is 'Demande complétée'. The 'Date prévue' is 26/08/2019, and the 'Date effectuée' is also 26/08/2019. The 'Intervenant' is 108, and the 'Responsable relation avec les citoyens' is selected. The 'Note' checkbox is checked. The 'Information disponible pour le demandeur' section contains a message: 'Bonjour Madame Test. Nous vous remercions d'avoir porté votre problème de fermeture de requêtes à notre attention. Nos équipes ont fait le nécessaire le 26 août 2019 et nous espérons que cette intervention vous a donné entière satisfaction. Votre requête est à présent fermée. En vous souhaitant une agréable journée. Bien cordialement.' The 'OK' button is highlighted.



## 2. Annexe B – Statut du téléphone de bureau

Afin d'être en mesure de vous transférer les appels et de vérifier au premier coup d'œil qui est disponible pour répondre à une demande, nous vous remercions d'être rigoureux sur l'utilisation de votre statut.

Grâce au logiciel Mitel auquel votre téléphone est connecté, vous pouvez, depuis votre ordinateur, changer votre statut. Pour cela, il suffit de démarrer l'Application Shoretel / Mitel sur votre PC, puis cliquer sur la flèche à côté de votre nom et de choisir le statut adéquat.



Si vous ne trouvez pas Shoretel / Mitel sur votre ordinateur, vous pouvez faire une demande au service informatique via la procédure habituelle.

Vous pouvez également changer votre statut directement sur votre téléphone :

Appuyez sur le bouton

Composez votre code à 4 chiffres +

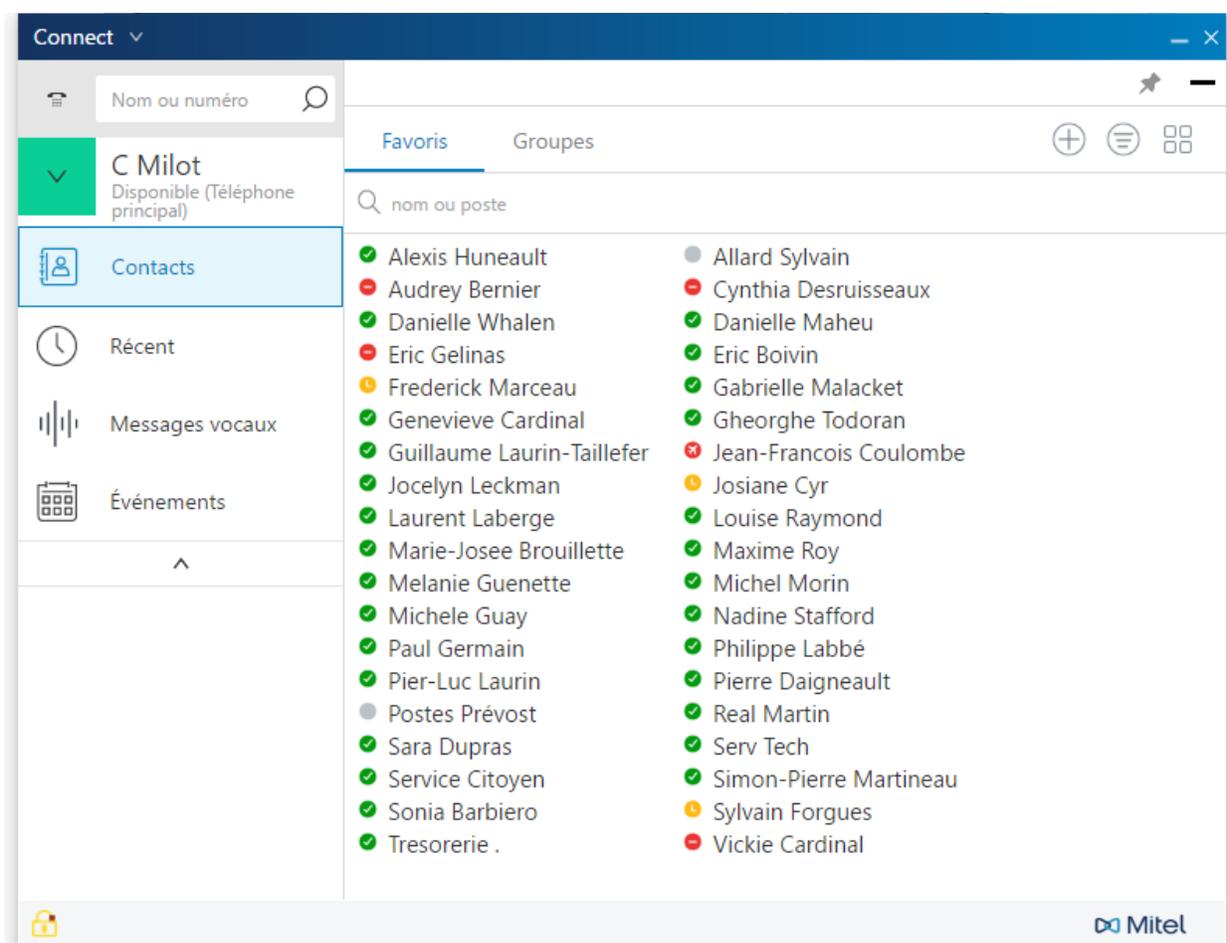
L'onglet « Disponibilité » est en surbrillance

Appuyez sur le bouton rond, au milieu des flèches pour valider

Choisissez votre disponibilité en naviguant avec les flèches de votre téléphone

Validez en cliquant sur

Cela vous prendra quelques secondes mais permettra au Technicien du service aux citoyens, ainsi qu'à vos collègues, de savoir immédiatement s'ils peuvent vous joindre.



### 3. Annexe C – Désignation du Responsable de la réception des requêtes

Veillez compléter ce document une première fois lors de la désignation originelle du Responsable, puis à chaque changement, et le remettre au Technicien du Service au citoyen. Merci.

**NOM DU SERVICE :** \_\_\_\_\_

**DIRECTEUR/RICE DU SERVICE :** \_\_\_\_\_

**RESPONSABLE DE LA RÉCEPTION DES REQUÊTES POUR LE SERVICE :**

Nom et prénom de l'employé : \_\_\_\_\_

Adresse courriel du poste : \_\_\_\_\_

Numéro de poste (téléphone) : \_\_\_\_\_

Date : \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Signature de l'employé(e) : \_\_\_\_\_

Signature du Directeur/rice : \_\_\_\_\_