

# 2022

# RAPPORT ANNUEL

## BUREAU DU CITOYEN

Du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022

Présenté au Comité sur  
la qualité des services  
Le 16 juin 2023



Ville de  
**Rouyn-Noranda**

## TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot du président du comité sur la qualité des services</b> .....	<b>2</b>
<b>Message du responsable du Bureau du citoyen</b> .....	<b>3</b>
<b>Mandat et champs de compétence du Bureau</b> .....	<b>4</b>
<b>Faits saillants</b> .....	<b>4</b>
<b>Rapports statistiques</b> .....	<b>5</b>
○ <b>Volume d'activités du Bureau du citoyen</b> .....	<b>5</b>
TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2022 (Bureau du citoyen) .....	5
TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022) .....	6
TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022) .....	7
TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022) .....	8
○ <b>Les accompagnements</b> .....	<b>9</b>
TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022) .....	9
TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022) .....	10
○ <b>Les interventions</b> .....	<b>11</b>
TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %) .....	11
TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022).....	12
TABLEAU 9 : Répartition des plaintes fondées par nature (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022).....	12
TABLEAU 10 : Distribution par motif.....	13
<b>Plainte à l'égard d'un appel offres</b> .....	<b>13</b>
<b>Recommandations en lien avec les interventions</b> .....	<b>14</b>
○ <b>Recommandations 2021</b> .....	<b>14</b>
○ <b>Recommandations 2022</b> .....	<b>14</b>
<b>Suivi des recommandations du rapport annuel</b> .....	<b>15</b>
○ <b>Recommandations 2020</b> .....	<b>15</b>
○ <b>Recommandations 2021</b> .....	<b>15</b>
<b>Constats généraux et recommandation</b> .....	<b>16</b>
○ <b>Recommandation 2022</b> .....	<b>17</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>18</b>
<b>ANNEXE</b> .....	<b>19</b>

## Mot du président du comité sur la qualité des services



Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

Au nom du Comité sur la qualité des services, je vous présente le rapport annuel du Bureau du citoyen pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

Le Comité sur la qualité des services s'est réuni à quatre reprises afin de prendre connaissance et assurer le suivi requis aux informations colligées par le Bureau du citoyen qui a pour mandat de traiter les situations particulières vécues par les citoyennes et citoyens. Le Bureau a pour principal mandat d'accompagner, de répondre aux demandes citoyennes et traiter en toute indépendance, neutralité et diligence les plaintes qui lui sont soumises.

En 2022, le comité s'est doté d'un plan d'action et d'une stratégie d'amélioration continue des services qui sera déployée progressivement à compter de l'année 2023. Le comité est fier d'avoir contribué à mettre à l'agenda du conseil municipal et de la Ville un important changement de culture organisationnelle axée sur l'amélioration continue afin d'assurer la qualité des services à laquelle les citoyens et citoyennes sont en droit de recevoir. Cet engagement est maintenant inscrit au cœur des actions à réaliser dans le cadre de la Planification stratégique 2023-2027 de la Ville de Rouyn-Noranda.

Ce 4<sup>e</sup> rapport du Bureau me permet de souligner la contribution essentielle des membres du comité sur la qualité des services et de les remercier pour leur implication dans la réalisation du mandat qui nous est confié. À titre de citoyen et président du comité, je souligne également la collaboration des directions, des services et des employés qui ont répondu favorablement aux recommandations formulées par le Bureau du citoyen afin d'améliorer et adapter les services offerts à la population.

Recevez, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Alain Couture  
Président du Comité sur  
la qualité des services

## Message du responsable du Bureau du citoyen



Mesdames et Messieurs les membres du Comité sur la qualité des services,

À titre de responsable du Bureau du citoyen, je vous dépose le rapport annuel 2022 du Bureau du citoyen, comme prévu à l'article 5.7 de la Politique sur la qualité des services.

À l'aube de cette 5<sup>e</sup> année d'opération, je vous présente mon 4<sup>e</sup> rapport qui dresse le bilan des activités du Bureau en 2022. Bien que ce bilan annuel s'inscrive dans une certaine continuité, les constats adressés en fin de rapport invitent à la cohérence en recommandant d'investir et d'allouer les ressources nécessaires afin de progresser dans la réalisation de changements majeurs au sein de l'organisation municipale.

Nous constatons une hausse marquée du nombre d'accompagnements réalisés par le Bureau ce qui démontre une nouvelle fois la nécessité d'optimiser l'approche de la Ville en termes d'accueil des demandes tel que nous le recommandions dans le rapport de 2020. Ce volet de la mission occupe une place prépondérante dans les activités, alors qu'il devrait être marginal. Bien qu'il soit positif que le Bureau soit de plus en plus sollicité par les citoyennes et citoyens, il serait préférable que ces derniers puissent joindre le bon service du premier coup et recevoir facilement une information complète. Il est raisonnable d'anticiper qu'une fois les mesures identifiées et mises en place, cela aura une incidence sur le nombre d'accompagnements réalisés par le Bureau.

Même si certains éléments tardent à se mettre en place, nous sommes heureux de constater que des avancées notables se concrétisent en matière d'amélioration continue. Le Bureau du citoyen et le comité sur la qualité sont au cœur de ce changement et assureront une vigie afin que ces changements importants soient guidés par l'intérêt des citoyens et la qualité des services.

En terminant, je remercie les membres du Comité sur la qualité des services pour le temps qu'il consacre sur la question de la qualité des services. Je souligne aussi l'ouverture et la réceptivité des différents services et directions dans le cadre des interventions et vérifications qui permettent au Bureau d'accomplir sa mission et de réaliser son mandat.

Simon Lapierre  
Responsable du Bureau du citoyen

## Mandat et champs de compétence du Bureau

Le Bureau est responsable d'assurer une prise en charge adéquate des demandes par les services, d'accompagner les citoyens dans leur requête auprès de la Ville et de traiter les plaintes en menant des enquêtes et en formulant des recommandations visant l'amélioration des services. Le Bureau peut intervenir et faire enquête sur l'ensemble des services et situations qui lui sont adressés ou intervenir de sa propre initiative s'il juge qu'une situation le requiert.

Il doit s'assurer de recevoir, colliger toute plainte adressée à la Ville, d'en déterminer la recevabilité et d'en faire l'examen et le traitement dans les délais prévus, soit de 30 à 45 jours ouvrables selon la situation.

Le Bureau est également responsable d'assurer le traitement des plaintes à l'égard d'un appel d'offres conformément à la procédure établie dans le Règlement n° 2019-1033 – Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle et ses amendements.

Certaines situations ne relèvent toutefois pas de la compétence du Bureau du citoyen, mais plutôt d'une loi, d'un règlement ou d'une autorité compétente en la matière. Les éléments suivants sont exclus des compétences du Bureau :

- Plainte à l'égard d'un élu
- Procédure judiciaire
- Constat d'infraction
- Réclamation
- Révision du rôle d'évaluation

## Faits saillants

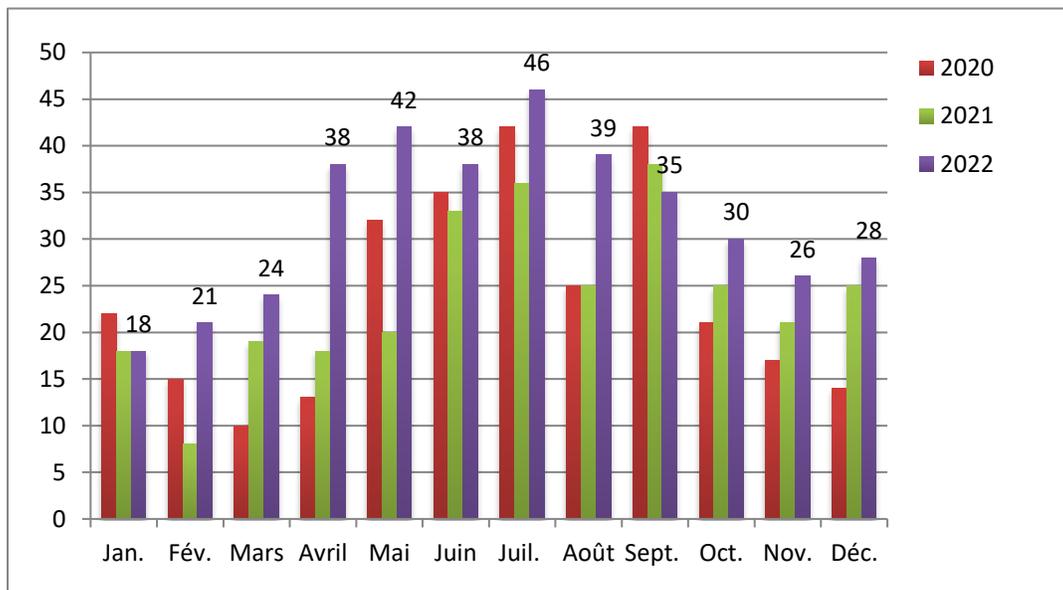
Sur un total de **385 demandes reçues et traitées en 2022**, il y a eu :

- **377** demandes d'accompagnement;
- **8** demandes d'intervention du Bureau;
  - Après analyse, **4 des 8 demandes d'intervention** se sont révélées des plaintes fondées (**50 %**);
- **6 recommandations** ont été adressées auprès des services;
- Au cours de cette période, le **délai moyen** pour traiter :
  - les accompagnements est de **0,9 jour**, dont 88 % traités le jour même;
  - les interventions est de **21 jours ouvrables**.

## Rapports statistiques

### Volume d'activités du Bureau du citoyen

TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2022 (Bureau du citoyen)

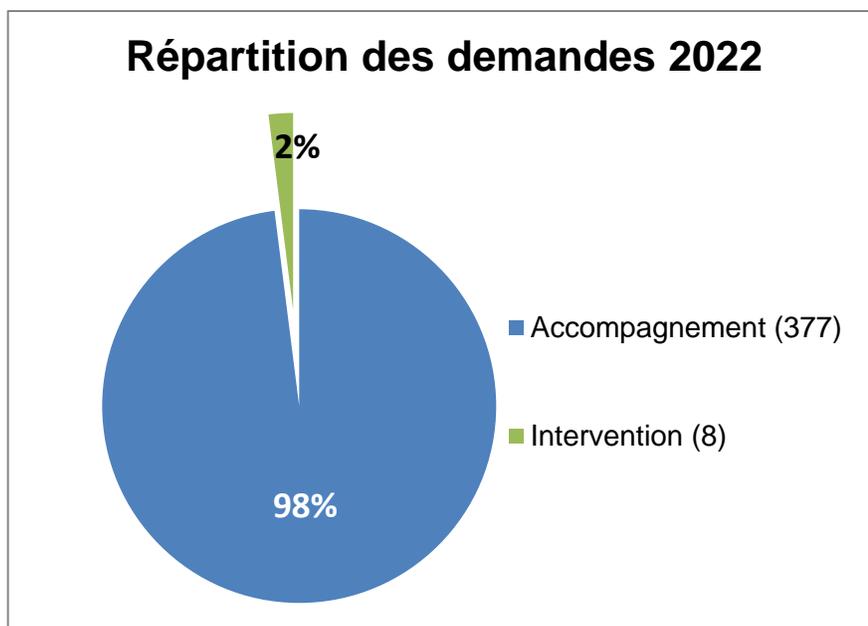


En 2022, le Bureau du citoyen a reçu et traité **385 demandes** entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre. Sur le total de demandes (385), nous avons relevé 370 demandes uniques, c'est-à-dire en provenance de **370 citoyens**.

Bien que nous constatons une augmentation significative de près de 35 % (99 demandes), le volume de demandes suit une certaine tendance avec une augmentation de demandes au printemps et en été, et une diminution pour l'automne et l'hiver.

À titre de comparaison, en 2022, l'ensemble des services de la Ville a **traité un total de 11 958 demandes<sup>1</sup>** de services en provenance des citoyens. De ce nombre, **l'ensemble des activités du Bureau représente 3 % du nombre total de requêtes reçues par la Ville en 2022.**

<sup>1</sup> Le Bureau a extrait les données du logiciel de suivi des requêtes utilisé par la Ville. La grande majorité des activités des services y sont compilées. Toutefois, il demeure essentiel de préciser qu'un certain volume de requêtes n'apparaît pas dans ces données (ex. : appels reçus à la réception de l'hôtel de ville); cette donnée n'est donc pas compilée. Les données présentées servent de référence, bien que le nombre de requêtes réel puisse être supérieur.

TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)

Le Bureau du citoyen reçoit des demandes de toutes sortes. Ces demandes ont été réparties en deux grandes catégories : **les demandes d'accompagnement** et **les demandes d'intervention**. Ainsi, lorsqu'une personne s'adresse au Bureau pour de l'information ou pour formuler une requête s'adressant à un service, ces demandes sont incluses dans les **accompagnements**.

En contrepartie, les plaintes adressées au Bureau et les demandes concernant un problème dans le traitement d'une requête touchant la manière ou la qualité du service rendu sont présentées dans les **interventions**.

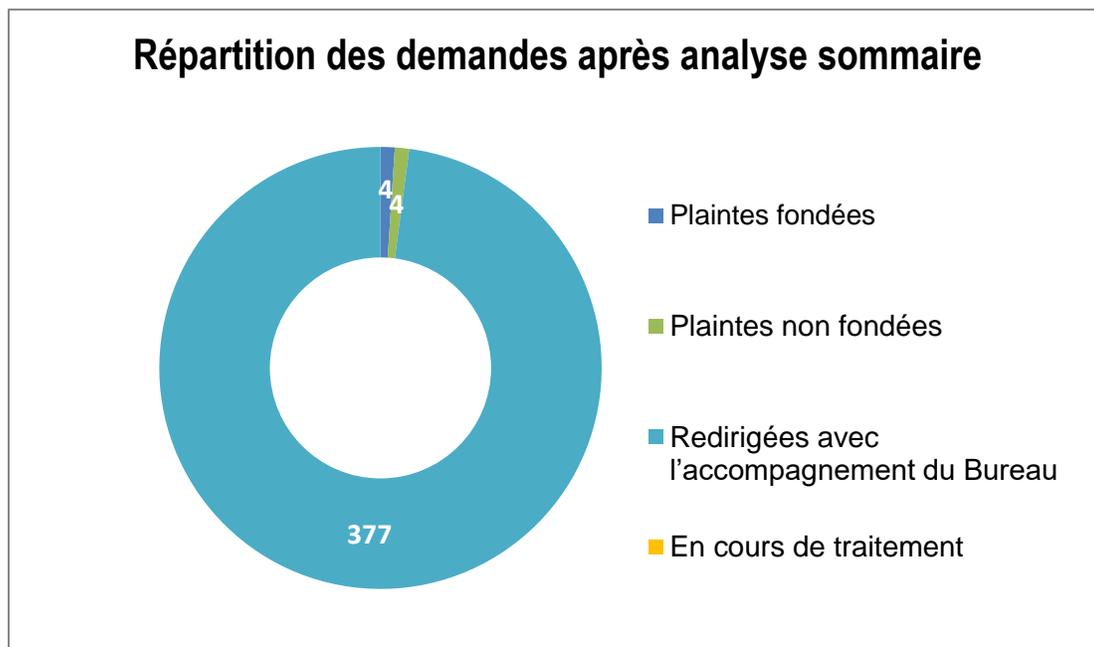
Le tableau 2 montre que l'essentiel des activités du Bureau consiste à orienter et accompagner les citoyens vers les services; cela représente donc **98 % des demandes reçues**.

Depuis sa mise en place, les accompagnements représentent en moyenne **95 % des activités du Bureau**. Ce qu'il faut conclure de cette tendance, c'est qu'en l'absence d'un accueil intégré, le Bureau doit réorienter les citoyens vers les multiples accueils et réceptions des divers services.

Concernant les interventions, elles représentent **2 % des demandes, soit 8 dossiers de plaintes**. La très vaste majorité des problématiques, différends, insatisfactions et autres sont traités et gérés dans les services responsables, sans l'intervention ou le recours du Bureau.

Lorsqu'une demande est adressée auprès du Bureau, une analyse sommaire est réalisée concernant les demandes d'intervention (plainte). Le tableau qui suit présente donc les demandes après analyse.

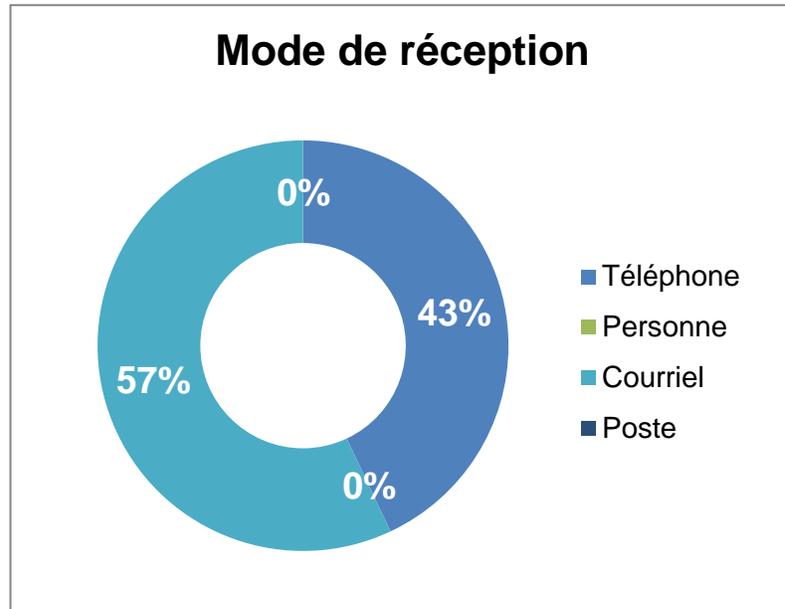
**TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)**



Ainsi, sur un total de 8 plaintes reçues :

- 4 se sont avérées fondées, car elles concernaient des activités et services de la Ville;
- 4 se sont avérées non fondées, car elles ne démontraient pas d'éléments permettant de soutenir les faits ou situations allégués ou bien leur traitement s'est révélé conforme après les vérifications du Bureau.

À noter que les 377 demandes d'accompagnement sont représentées sous : redirigées avec l'accompagnement du Bureau.

TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)

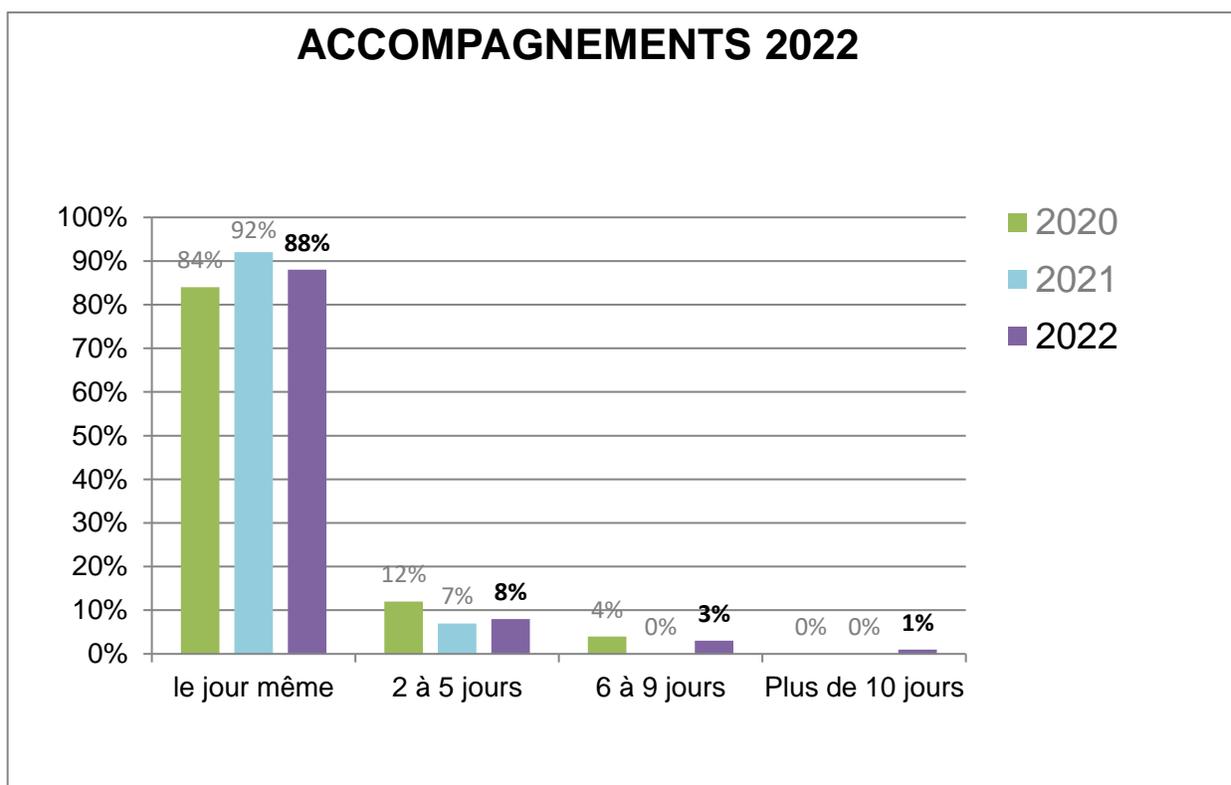
Le téléphone et le courriel sont les moyens privilégiés par les citoyens pour joindre le Bureau. Ils représentent les modes de réception choisis pour établir un premier contact. Une majorité (57 %) de demandes sont adressées par courriel via le formulaire de plainte disponible sur le site de la Ville.

Le Bureau documente le mode de réception choisi par les citoyens pour le joindre afin d'adapter, au besoin, son approche et les stratégies de promotion du service.

## Les accompagnements

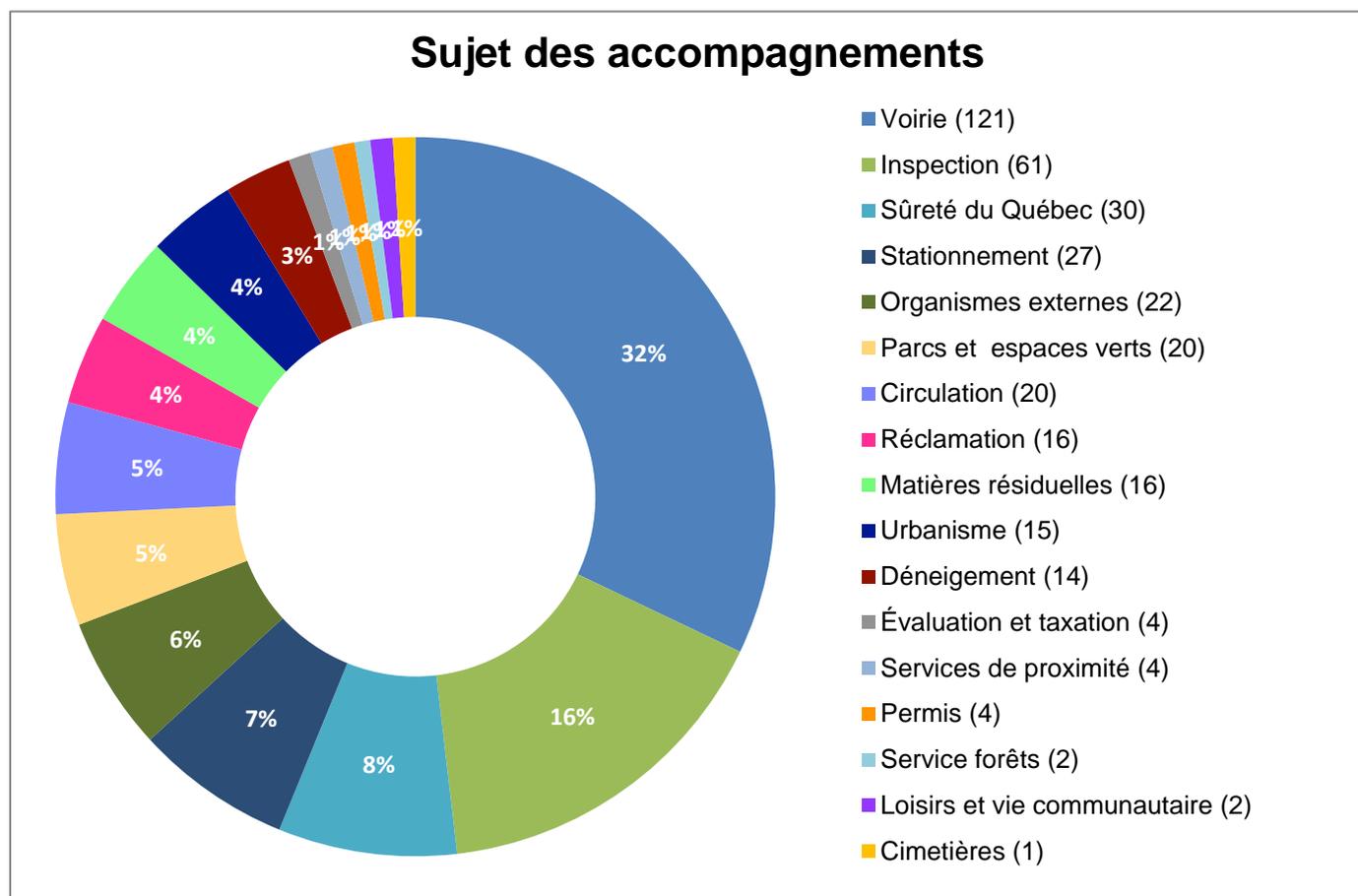
Comme le démontrait le Tableau 2, **98 % des demandes reçues par le Bureau sont des accompagnements**. Les tableaux suivants présentent les délais associés avec ce type de demandes ainsi que les principaux sujets pour lesquels le Bureau a accompagné les citoyens.

**TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)**



En 2022, le **délai moyen** pour traiter une demande d'accompagnement a été de **0,9 jour**, dont 88 % d'entre elles sont traitées le jour même. Soulignons que **96 % des demandes** ont été traitées en **moins de 5 jours ouvrables**.

- 12 demandes ont été traitées entre 6 et 9 jours;
- 3 demandes ont été traitées en plus de 10 jours.

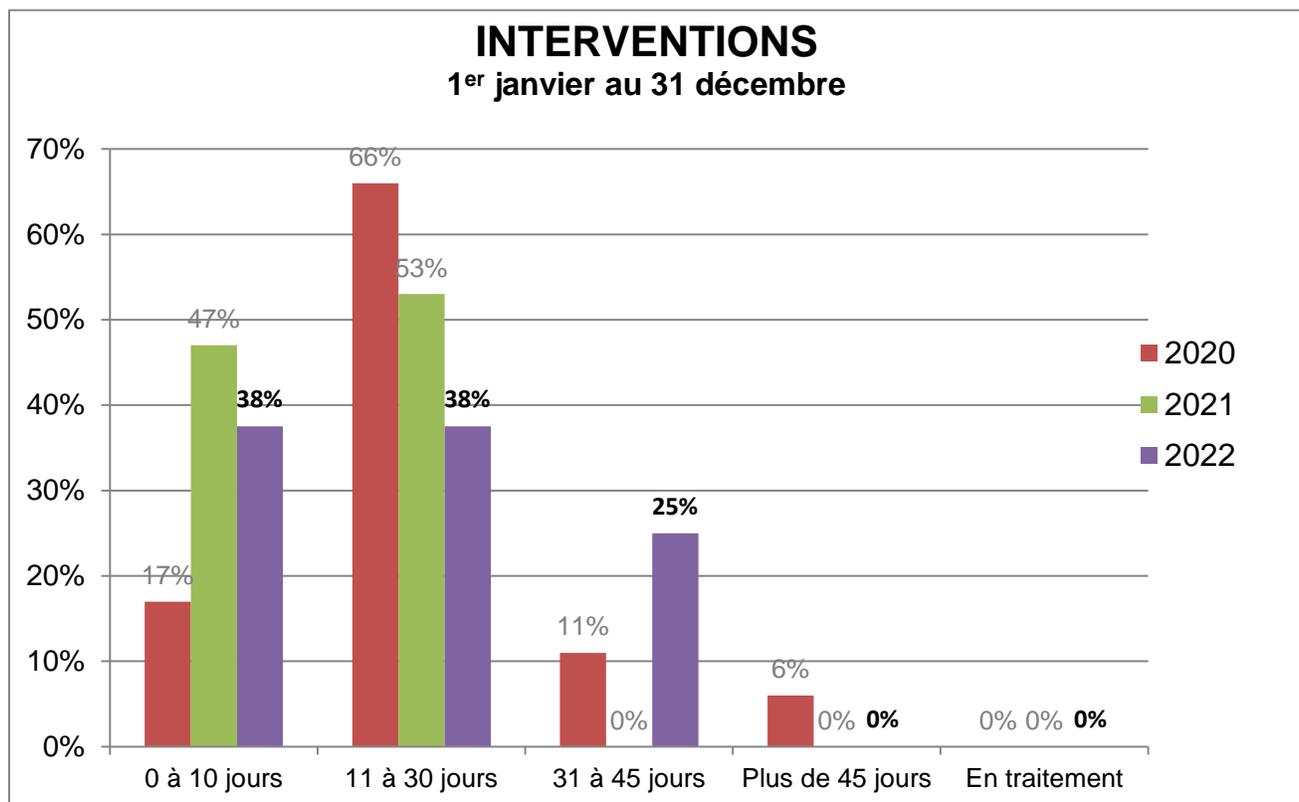
TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)

Sur 377 accompagnements réalisés, 32 % des accompagnements concernaient principalement les services, la voirie (23 %) et les inspections (16 %). Soulignons qu'au 3<sup>e</sup> rang nous retrouvons 8 % des demandes qui ont été référées auprès de la Sûreté du Québec.

Lorsqu'on regarde les tendances des trois derniers rapports, on remarque que la **Voirie** récolte en moyenne le tiers des demandes d'accompagnement, les signalements pour les **Inspections** autour de 15 % et les **organismes externes** près de 10 %. Ces trois éléments représentent près de 50 % des accompagnements du Bureau.

## Les interventions

TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %)



Pour 2022, un total de 8 plaintes a été reçu :

- 3 dossiers entre 0 à 10 jours (3 sur 8)
- 3 dossiers entre 11 à 30 (3 sur 8)
- 2 dossiers entre 31 à 45 jours (2 sur 8)

Délai moyen de traitement pour 2022 : **21 jours ouvrables**

Soulignons que 75 % (6 sur 8) des dossiers sont traités à l'intérieur du délai de 30 jours et que 2 dossiers ont nécessité un prolongement de 15 jours, tel que prévu à la Politique sur la qualité des services.

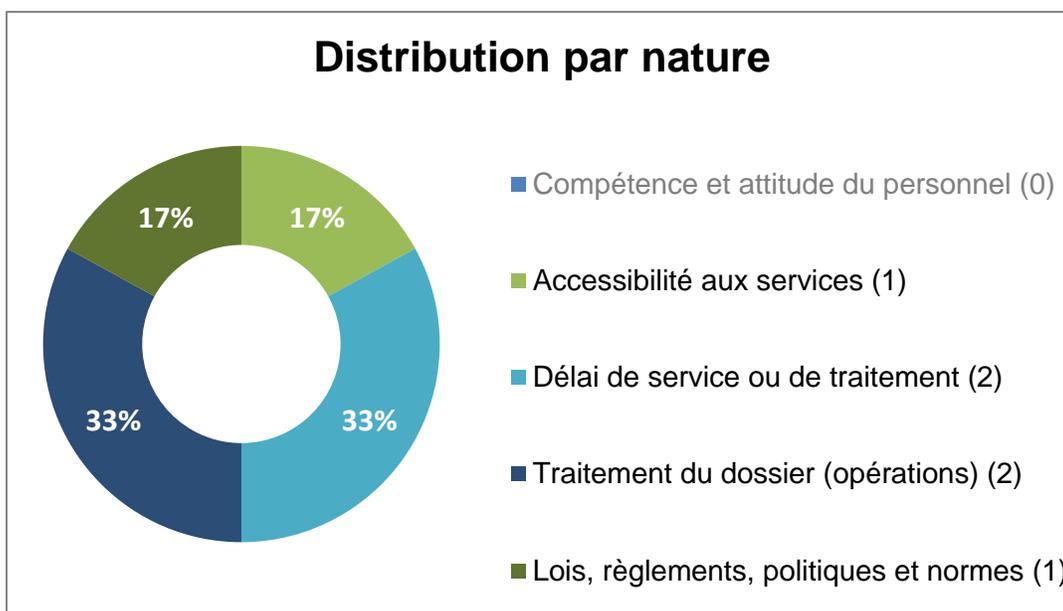
Dans la section suivante, les tableaux 8 à 10 présentent plus spécifiquement la répartition des demandes d'interventions représentant les plaintes fondées. Pour 2022, ces données se rattachent à 4 dossiers de plaintes.

**TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés  
(1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)**

Services visés par les demandes d'intervention	2022
Travaux publics	1
Inspection	1
Matières résiduelles	1
Acquisitions	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

En 2022, 4 services ont fait l'objet d'une intervention du Bureau. Dans 2 dossiers, les services avaient déjà entrepris ou réalisé les mesures correctives au moment du dépôt de la plainte. L'intervention du Bureau permet alors de constater et de confirmer que les mesures correctives sont appropriées et que le traitement d'une situation semblable sera maintenant évitable.

**TABLEAU 9 : Répartition des plaintes fondées par nature  
(1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022)**



Parmi les différentes plaintes traitées, en proportion égale, le **délai de service ou de traitement** et le **traitement du dossier** sont les principales natures en 2022.

Le tableau 10 ci-dessous précise les motifs évoqués pour chacune des natures.

**TABLEAU 10 : Distribution par motif**

Nature	Motif	Nb
Accessibilité aux services	Disponibilité, clarté et qualité des informations	1
Délai de service ou de traitement	Délai pour rendre une décision ou l'appliquer	2
Traitement du dossier (opérations)	Désaccord envers une demande ou une décision rendue	2
Lois, règlements, politiques et normes	Application et interprétation	1

**Les principaux éléments évoqués comme motifs de plainte sont les délais pour rendre une décision ou la mettre en œuvre et le désaccord avec une demande ou une décision rendue.**

## Plainte à l'égard d'un appel offres

Nombre de plaintes traitées à l'égard d'un appel d'offres conformément à la procédure établie dans le Règlement n° 2019-1033 – Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle et ses amendements :

- 1 plainte concernant l'appel d'offres IMM-140422

Pour cette plainte, le Bureau a recommandé la publication de l'addenda #4 afin d'apporter les corrections nécessaires à l'appel d'offres.

## Recommandations en lien avec les interventions

### Recommandations 2021

Les 8 recommandations adressées en 2021 ont été retenues, réalisées et mises en place par les services.

### Recommandations 2022

Les 6 recommandations adressées en 2022 ont été retenues, réalisées et mises en place par les services :

- 3 recommandations auprès du Service des travaux publics;
- 1 recommandation auprès du Service des matières résiduelles;
- 1 recommandation auprès du Service des parcs et espaces verts;
- 1 recommandation auprès du Service des acquisitions.

Ces recommandations visent la révision de processus liés aux opérations, la mise à jour de certaines informations et le suivi du traitement d'une requête ou encore la révision d'une décision rendue.

Lors du traitement des différents dossiers de plaintes, le Bureau vérifie si la situation problématique soulevée par un citoyen est un cas particulier ou si plusieurs citoyens ont été confrontés à la même situation. Pour ce faire, une analyse des processus en place est réalisée et dans certains cas, un échantillonnage des demandes similaires est audité. Le Bureau peut ainsi recommander des corrections particulières au dossier observé ou encore, lorsque ses constats l'indiquent, recommander une révision plus large du processus en place, des méthodes ou moyens de traitement de la demande.

# Suivi des recommandations du rapport annuel

## Recommandations 2020

### RBC 2020-01

« Que la Ville revoit son approche actuelle en termes d'accès au service par les citoyens afin de migrer vers un accès simplifié et intégré des demandes qui lui sont adressées. »

- La Ville a inscrit cette action dans sa nouvelle planification stratégique (2023-2027) sous le libellé suivant : « Évaluer et revoir les modes de prestation ainsi que l'ensemble de l'offre de services globale. »
- Une charte de projet sommaire a été produite.

## Recommandations 2021

### RBC 2021-01

« Que la performance des services aux citoyens soit mesurée et qu'à ce titre, la Ville fixe des cibles d'amélioration précises et se dote de moyens adéquats pour les atteindre. »

- La Ville a inscrit cette action dans sa nouvelle planification stratégique (2023-2027) sous le libellé suivant : « Évaluer et mesurer la performance des services afin de fixer des cibles d'amélioration précises. »
- Le responsable du Bureau du citoyen a suivi une formation en amélioration continue et performance;
- Le conseil municipal et le comité de direction suivront en 2023 une formation sur l'amélioration continue;
- De la formation auprès du personnel sur les outils d'amélioration continue sera offerte progressivement à l'ensemble des employés.

## Constats généraux et recommandation

Revenons un peu en arrière, en 2019 lors de sa création, le Bureau avait pour principale mission de traiter les plaintes, de proposer des recommandations en ce qui a trait à la qualité des services et d'accompagner les citoyens dans leur demande auprès de la Ville. Avec le temps, nous constatons que le volet d'accompagnement des citoyens occupe une place prépondérante dans les activités du Bureau, et ce, à défaut d'avoir mis en place des stratégies efficaces pour accueillir du premier coup, au bon endroit, les demandes adressées à la Ville.

C'est pourquoi le Bureau recommandait en 2020 à la Ville de revoir son approche actuelle en termes d'accès au service [...] afin de **migrer vers un accès simplifié et intégré des demandes**. Trois ans plus tard, la recommandation demeure toujours aussi pertinente et urgente; toutefois, les moyens pour réaliser une telle recommandation ne sont pas au rendez-vous.

Le constat est le même au niveau de la **mesure de la performance et l'établissement de cibles d'améliorations**, tel que recommandé en 2021. Dans le rapport accompagnant cette recommandation, le Bureau a fait la démonstration que pour réaliser pleinement son mandat, il est nécessaire d'analyser les opérations « au-delà des plaintes ».

« On ne peut pas améliorer ce que l'on ne sait pas mesurer »

- Edwards Deming

Cela résume bien la nécessité de quantifier davantage, de mesurer et de suivre les actions, les opérations et les décisions prises au sein de l'organisation municipale. Ces changements sont majeurs, et bien que l'organisation y soit réceptive, elle progresse trop lentement.

Le Bureau se réjouit de voir que l'organisation municipale a intégré ses recommandations des rapports de 2020 et 2021 à sa planification stratégique 2023-2027 comme il était attendu. Nous y voyons une affirmation supplémentaire en faveur de leur réalisation. Cela étant dit, le temps qui passe témoigne de la difficulté de mettre de l'avant les recommandations organisationnelles que transmet le Bureau du citoyen. Cette situation démontre, selon nous, que **les moyens et ressources pour donner suite aux recommandations doivent être cohérents avec les engagements du conseil d'amélioration de la qualité des services**.

En tardant à mettre de l'avant ces 2 mesures phares, la Ville alloue des ressources importantes et de l'énergie à maintenir en place une approche qui ne répond plus aux besoins des citoyens. De plus, n'ayant pas l'ensemble des outils pour mesurer et établir des cibles de performance et de qualité, l'organisation ne peut pas évaluer et identifier l'ampleur des changements nécessaires. Il est urgent d'agir; plus le temps passe, plus il sera coûteux et exigeant de corriger la situation.

Les moyens étant limités, il faudra faire des choix importants. Il est primordial d'optimiser les ressources et consolider les services et infrastructures en place **avant d'ajouter et de développer** de nouveaux services, de nouvelles infrastructures, etc. Toute marge de manœuvre qui se dégagera des améliorations mises en place devrait être dédiée et réinvestie à l'amélioration des services.

En terminant, soulignons que depuis sa mise en place, le Bureau a formulé 40 recommandations visant à corriger ou améliorer les pratiques des directions et des services de la Ville. Ces changements opérationnels ont été réalisés à très faible coût ou à coût nul. Annuellement, par son rapport, le Bureau dresse un ou des constats sur l'organisation municipale et recommande à la Ville de prendre action **afin mettre en place des changements nécessaires à l'amélioration globale des services**. Pour soutenir ce volet, il faut maintenant s'assurer d'y consacrer les ressources nécessaires afin de passer des bonnes intentions aux actions et mesures concrètes.

## Recommandation 2022

À la lumière de ces constats, nous recommandons que :

- |             |   |
|-------------|---|
| RBC 2022-01 | La Ville limite l'ajout et le développement de nouveaux services et nouvelles infrastructures en priorisant les initiatives d'optimisation des ressources en place. |
| RBC 2022-02 | La Ville alloue un pourcentage de son budget à réaliser des projets d'optimisation et d'amélioration de la qualité des services.                                    |

À cet effet, la Ville est tenue d'informer le Comité sur la qualité des services du suivi et des mesures prises en lien avec cette recommandation **d'ici le 31 décembre 2023**.

## Conclusion

Les citoyens sont au cœur de la mission et du travail du Bureau du citoyen. C'est pour eux et dans l'intérêt collectif que des recommandations sont adressées à l'organisation municipale. La contribution toute particulière des citoyennes et citoyens qui signalent des situations, dénoncent des problématiques et suggèrent des pistes de solution alimente chaque année les réflexions du Bureau pour son rapport annuel.

Bien que notre travail consiste à identifier et nommer les problèmes et améliorations nécessaires, nous sommes optimistes de constater que dans l'essentiel des opérations et services rendus, ils sont livrés tel qu'attendu, sans intervention particulière ou insatisfaction manifeste. Ce qui nous amène à dire que globalement les choses vont bien, mais qu'il est toujours possible de faire mieux!

Il faut une certaine maturité pour observer ses défauts, les reconnaître et accepter de les corriger. Il faut aussi faire confiance pour mandater un Comité présidé par un citoyen pour assumer ce rôle de vigie. C'est pourquoi le Bureau du citoyen et le Comité sur la qualité des services remercient le conseil municipal pour son appui et son écoute.

La collaboration des services et directions est indispensable lors de l'examen des plaintes. Année après année, les différents intervenants qui interagissent avec le Bureau répondent présents et assurent par leur travail l'application des recommandations. Nous remercions l'ensemble de l'organisation qui voit notre rôle comme celui d'un allié vers la qualité et l'amélioration continue des services.

En terminant, les observations faites dans ce rapport ne représentent pas une position de la Ville de Rouyn-Noranda, mais celle du Bureau du citoyen appuyé par le comité sur la qualité des services qui livre ses constats en toute autonomie, indépendance, sans complaisance et avec neutralité.

## ANNEXE

Le Bureau du citoyen est supporté par un comité composé de deux citoyens qui en assurent la présidence et la vice-présidence, de la mairesse, de deux conseillers municipaux, du directeur général et du responsable du Bureau.

### **Membres du comité sur la qualité des services 2022**

- M. Alain Couture, citoyen et président
- Mme Lucie Perreault, citoyenne et vice-présidente
- Mme Diane Dallaire, mairesse
- Mme Claudette Carignan, conseillère municipale
- M. Yves Drolet, conseiller municipal
- Mme Huguette Lemay, directrice générale (1<sup>er</sup> janvier au 30 avril 2022)
- M. François Chevalier, directeur général nommé au 1<sup>er</sup> mai 2022
- M. Simon Lapierre, responsable du Bureau du citoyen