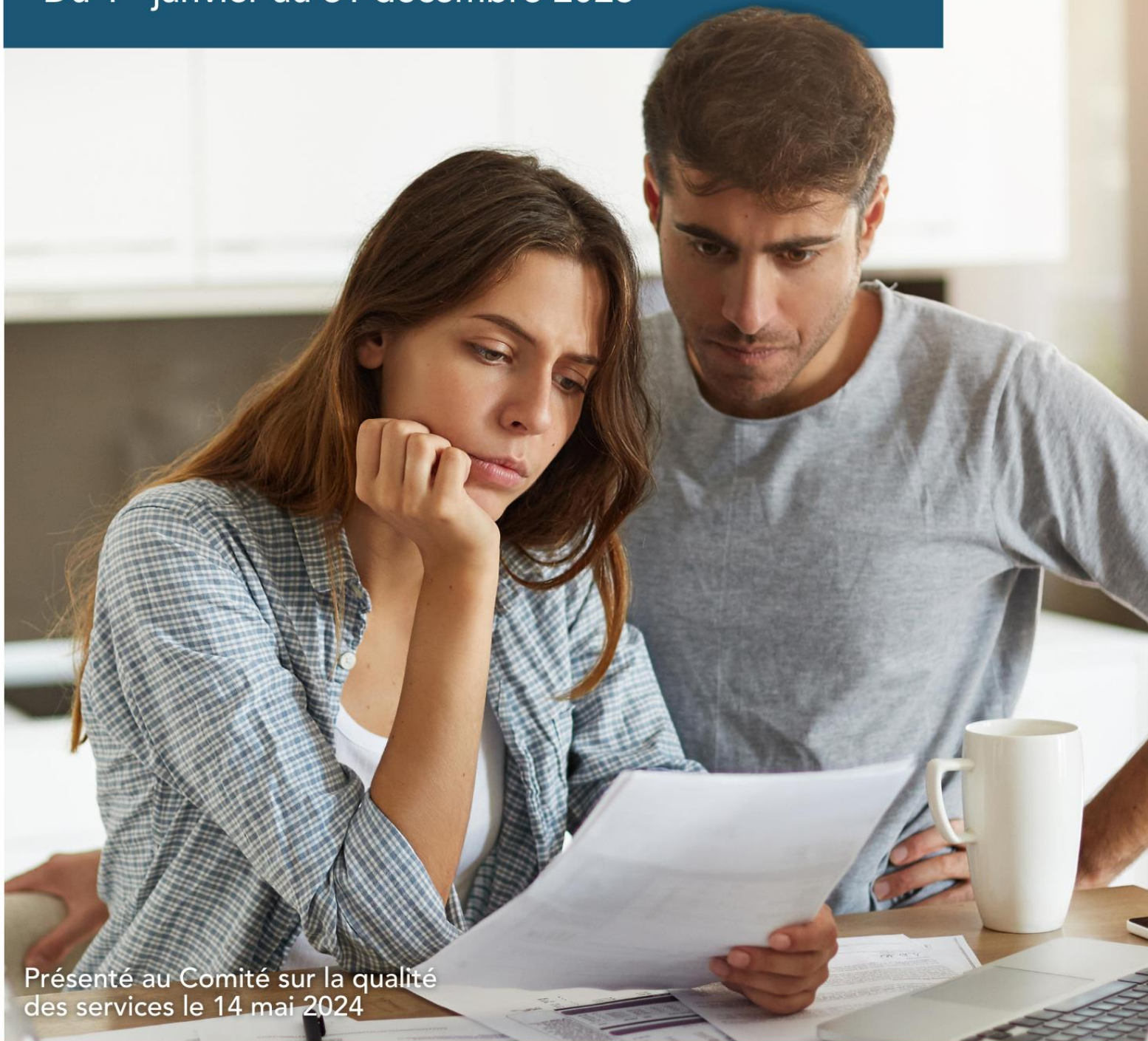


BUREAU DU CITOYEN

RAPPORT ANNUEL 2023

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023



Présenté au Comité sur la qualité
des services le 14 mai 2024

TABLE DES MATIÈRES

Mot du président	3
Mot du responsable	4
Mandat et champs de compétence du Bureau	5
Faits saillants	5
Rapports statistiques	6
○ Volume d'activités du Bureau du citoyen	6
TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2023 (Bureau du citoyen)	6
TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023)	6
TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023)	7
TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023)	7
○ Les accompagnements	8
TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023).....	8
TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023)	9
○ Les interventions	10
TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %)	10
TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023).....	11
TABLEAU 9 : Répartition des plaintes fondées par nature (1 ^{er} janvier au 31 décembre 2023).....	11
TABLEAU 10 : Distribution par motif.....	12
Plainte à l'égard d'un appel offres	12
Recommandations en lien avec les interventions	13
○ Recommandations 2023	13
Suivi des recommandations du rapport annuel	13
○ Recommandations 2020	13
○ Recommandations 2021	14
○ Recommandations 2022	14
Constats généraux et recommandation	15
○ Recommandation 2023	17
Conclusion	18
ANNEXE	19

Mot du président



Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

Le Comité sur la qualité des services vous présente le rapport annuel du Bureau du citoyen. Ce rapport couvre la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023.

Cette année, le Comité s'est réuni à trois reprises pour assurer le suivi des activités du Bureau du citoyen. En 2023, les démarches d'amélioration continue et d'optimisation des services se déployant dans l'organisation municipale ont teinté nos échanges et discussions. Ces changements importants incitent notre comité à se questionner et se repositionner sur son rôle et son mandat. Rappelons que la toute première Politique sur la qualité des services a été adoptée en 2019. Fort de l'expérience acquise au cours des 5 dernières années, de l'évolution des pratiques et de la culture organisationnelle, notre comité propose d'amorcer un nouveau chapitre qui débutera par la révision de notre Politique.

À titre de citoyen et président du comité, je me réjouis de constater la collaboration des directions, des services et des employés qui assurent la réalisation des recommandations formulées par le Bureau du citoyen et qui répondent « présents » lorsqu'il est question d'améliorer et d'adapter les services offerts à la population.

En terminant, je salue la contribution essentielle des membres du comité sur la qualité des services. J'en profite également pour remercier Mme Lucie Perreault, citoyenne impliquée au sein du comité depuis sa création dont le mandat s'est terminé en cours d'année. Son engagement, sa bonne humeur et sa curiosité ont eu des effets bénéfiques et ont fait de nos rencontres un lieu d'échange pertinent et agréable.

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

Mot du responsable



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

Comme le prévoit l'article 5.7 de la Politique sur la qualité des services, je vous dépose le rapport annuel 2023 du Bureau du citoyen.

Ce 5^e rapport présente le volume et la nature des interventions et accompagnements réalisés en 2023 par le Bureau. Le bilan de l'année nous rappelle les défis que représente l'adaptation des modes de prestation des services à la population. Au cœur des échanges et demandes formulées par les citoyennes et citoyens se trouvent des besoins d'information variés auxquels tant les services que le Bureau assurent une réponse. Être guidé et accompagné, voilà qui résume bien les activités de cette année.

Ce regard que nous portons avec recul sur 2023 met en lumière la nécessité d'orienter et d'informer les citoyennes et citoyens sur les moyens de faire appel aux services de la Ville. Ce mandat est partagé à travers les services et le Bureau s'assure de guider les demandes qui ne trouvent pas leur chemin vers les services. Depuis sa création, l'accompagnement est partie prenante de la mission du Bureau. Toutefois, le volume toujours croissant de demandes qu'il traite accapare une partie importante de sa capacité au détriment des autres missions comme l'amélioration continue et l'optimisation des services. La question au cœur de ce constat est de savoir s'il est pertinent de poursuivre avec la même formule ou s'il est temps de réévaluer si les activités réalisées répondent toujours aux objectifs et résultats attendus.

Le Comité sur la qualité des services assure une vigie importante sur les activités et orientations touchant le travail du Bureau. C'est un travail d'équipe pour lequel je vous remercie; votre support et votre implication font une différence dans l'amélioration des services à la population.

Simon Lapierre
Responsable du Bureau du citoyen

Mandat et champs de compétence du Bureau

Le Bureau est responsable 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.

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 l'annexe 4 du Règlement n° 2022-1277 – 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

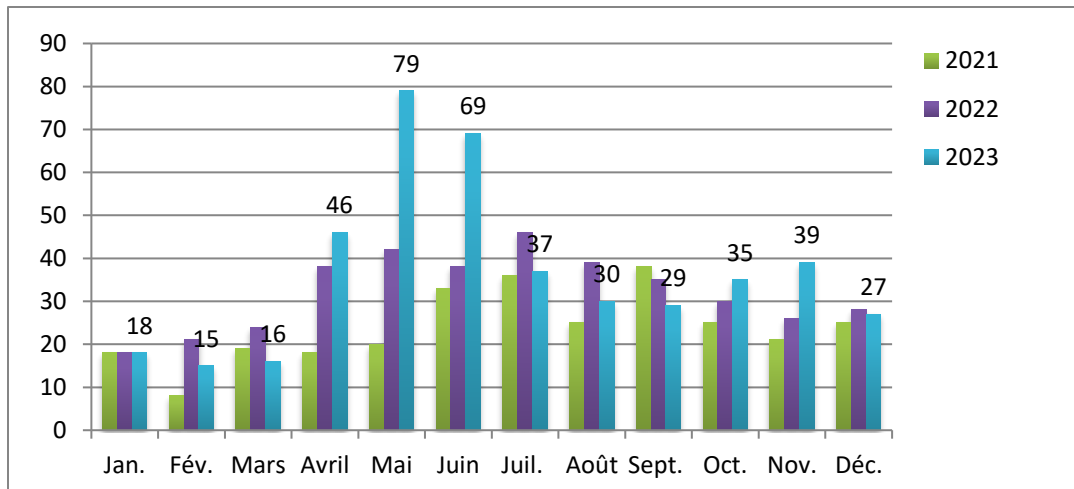
Sur un total de **440 demandes reçues et traitées en 2023**, il y a eu :

- **434** demandes d'accompagnement;
- **6** demandes d'intervention du Bureau;
 - ⇒ Après analyse, **3 des 6 demandes d'intervention** se sont révélées des plaintes fondées (**50 %**);
- **3 recommandations** ont été adressées auprès des services.
- Au cours de cette période, le **délai moyen** pour traiter :
 - ⇒ les accompagnements est de **0,7 jour**, dont 92 % traités le jour même;
 - ⇒ les interventions est de **18 jours ouvrables**.

Rapports statistiques

Volume d'activités du Bureau du citoyen

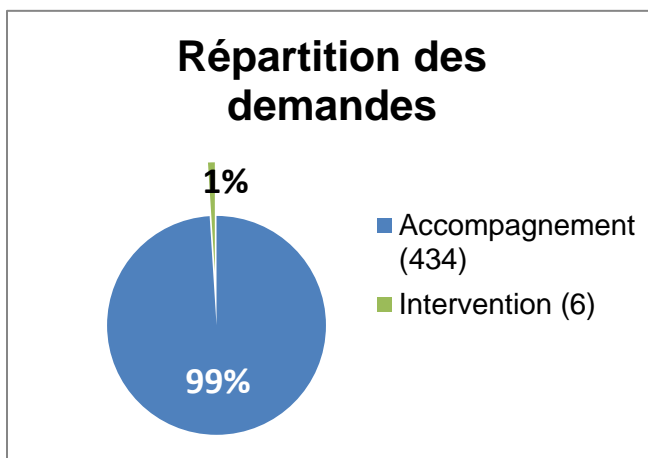
TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2023 (Bureau du citoyen)



En 2023, le Bureau du citoyen a reçu et traité **440 demandes** entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre. Sur le total de demandes (440), nous avons relevé 420 demandes uniques, c'est-à-dire en provenance de **420 citoyens différents**.

Au total, il s'agit d'une **augmentation de 55 demandes** par rapport à 2022. Ce sont essentiellement les demandes d'information et d'accompagnement qui sont en croissance.

TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1^{er} janvier au 31 décembre 2023)



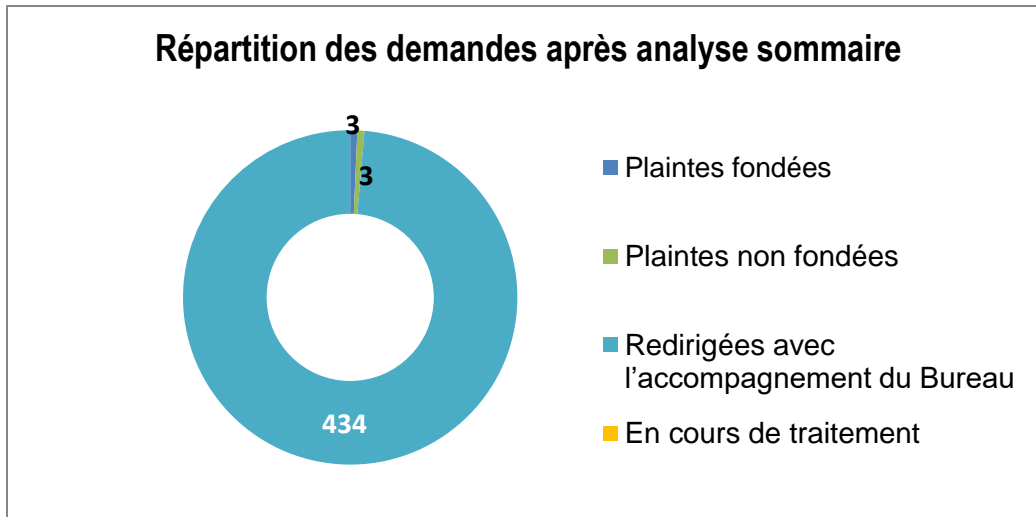
Les demandes que le Bureau du citoyen reçoit sont réparties en deux grandes catégories :

- **Les accompagnements** : pour de l'information ou pour formuler une requête s'adressant à un service);
- **Les interventions** : 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.

Les interventions représentent **1 % des demandes, soit 6 dossiers de plaintes**.

TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1^{er} janvier au 31 décembre 2023)

Ainsi, sur un total de 6 plaintes reçues :



- 3 se sont avérées fondées, car elles concernaient des activités et services de la Ville;
- 3 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.

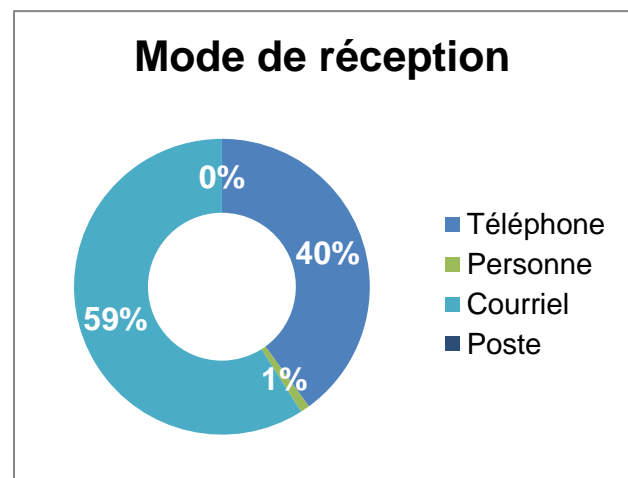
Les 434 demandes d'accompagnement sont représentées sous « redirigées avec l'accompagnement du Bureau ».

TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1^{er} janvier au 31 décembre 2023)

Le téléphone et le courriel sont les moyens privilégiés pour établir un premier contact.

Une tendance lourde se confirme depuis le début des activités de Bureau quant à la préférence « d'entrer en contact » par courriel ou virtuellement.

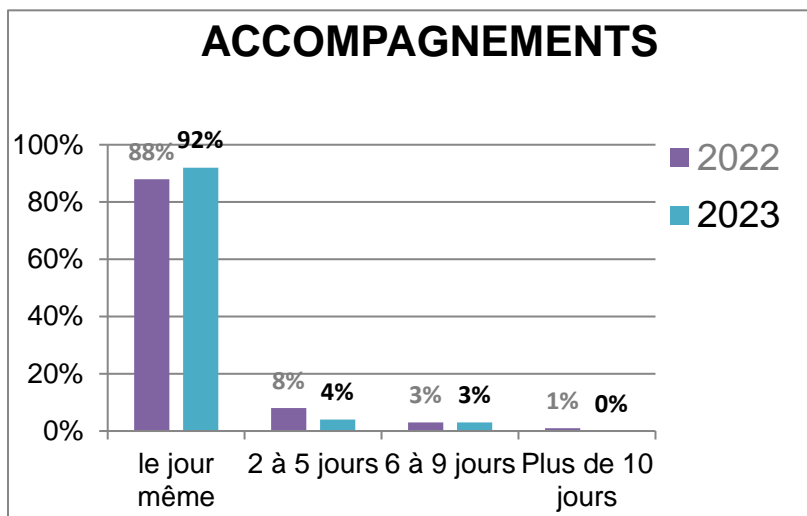
Les rencontres en personne sont marginales (1 %), ce qui correspond à 2 réceptions de demande en personne.



Les accompagnements

Comme le démontrait le Tableau 2, **99 % 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.

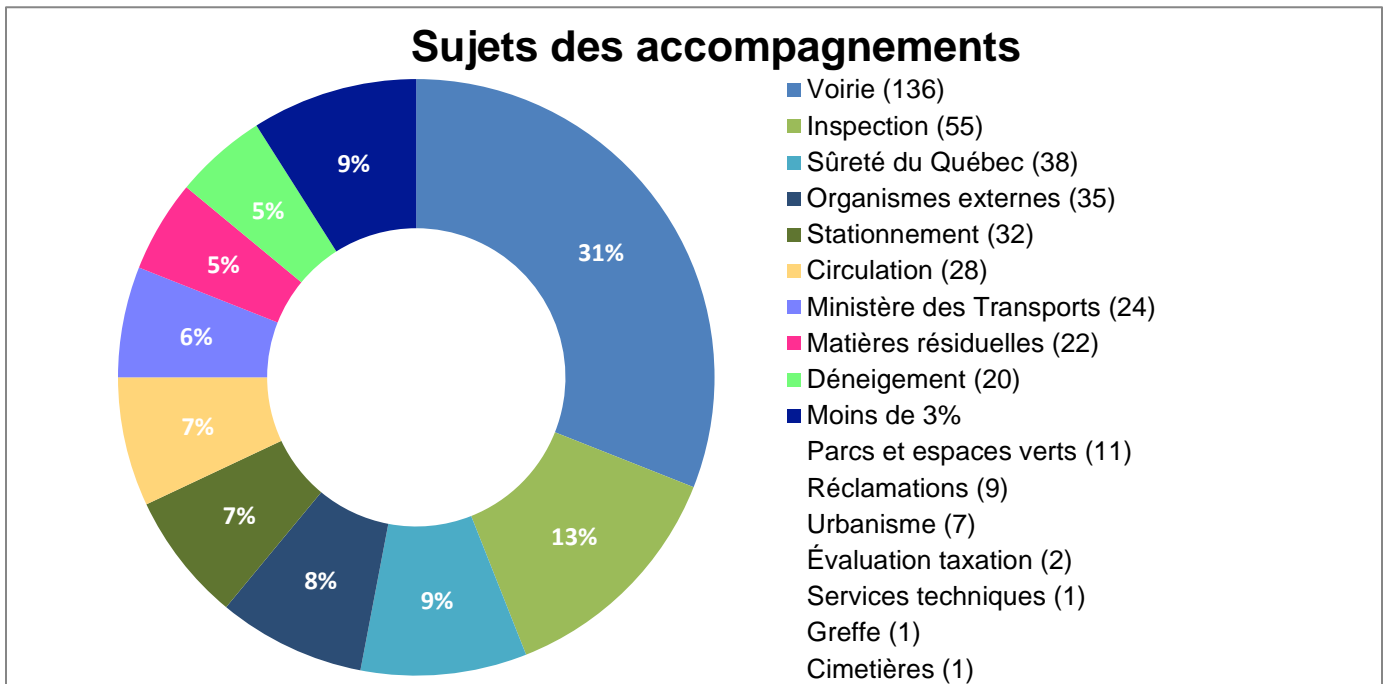
TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (1^{er} janvier au 31 décembre 2023)



En 2023, le **délai moyen** pour traiter une demande d'accompagnement a été de 0,7 jour, dont **92 % d'entre elles sont traitées le jour même**. Soulignons que **96 % des demandes** ont été traitées en moins de 5 jours ouvrables.

- 13 demandes traitées entre 6 et 9 jours;
- 4 demandes traitées en 10 jours ou plus.



TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1^{er} janvier au 31 décembre 2023)

Le tableau précédent illustre les 10 plus importants thèmes d'accompagnement représentant 91 % demandes reçues.

Sur 434 accompagnements 31 % des accompagnements concernaient principalement les services de la voirie, 13 % les inspections et 9 % des demandes référées auprès de la Sûreté du Québec.

Tout comme en 2022, ces sujets font l'objet de plusieurs demandes et d'incompréhension des citoyens. Les sujets de requêtes destinées à la voirie et au service de l'inspection pourraient bénéficier d'actions de communication ciblées afin d'être reçues par les services responsables. La même logique serait souhaitable en ce qui concerne les demandes s'adressant à la Sûreté du Québec. Il est parfois difficile d'identifier ce qui relève de la responsabilité de ce partenaire et la marche à suivre pour le signaler. Davantage de communications et d'informations pourraient avoir un effet bénéfique pour assurer une meilleure prise en charge des demandes « du premier coup » par les responsables.

Notons que 7 autres sujets représentant un faible pourcentage (9 % au total) ont été regroupés ensemble sous « Moins de 3 % ». La liste présente le nombre de demandes pour chacun des sujets.

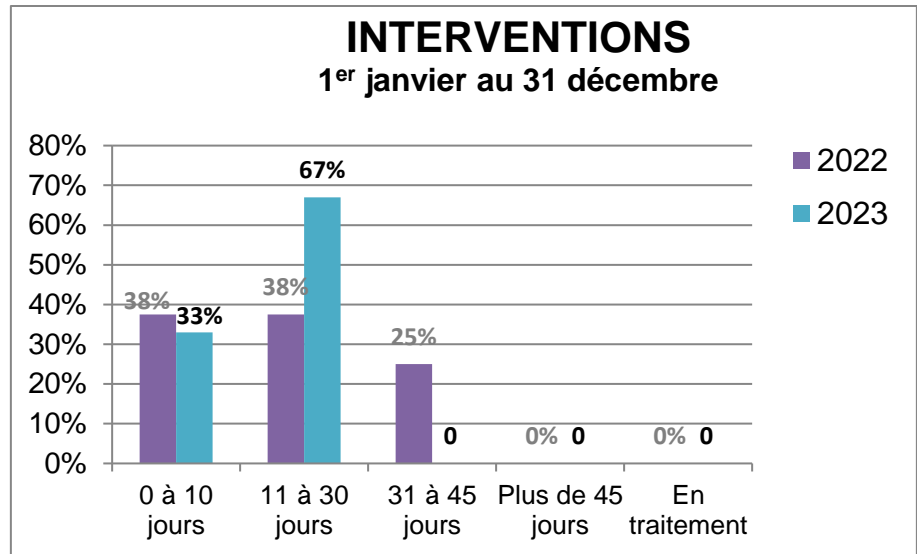
Les interventions

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

Pour 2023, un total de 6 plaintes a été reçu :

- 2 dossiers entre 0 à 10 jours
- 4 dossiers entre 11 à 30

Délai moyen de traitement pour 2023 : **18 jours ouvrables**

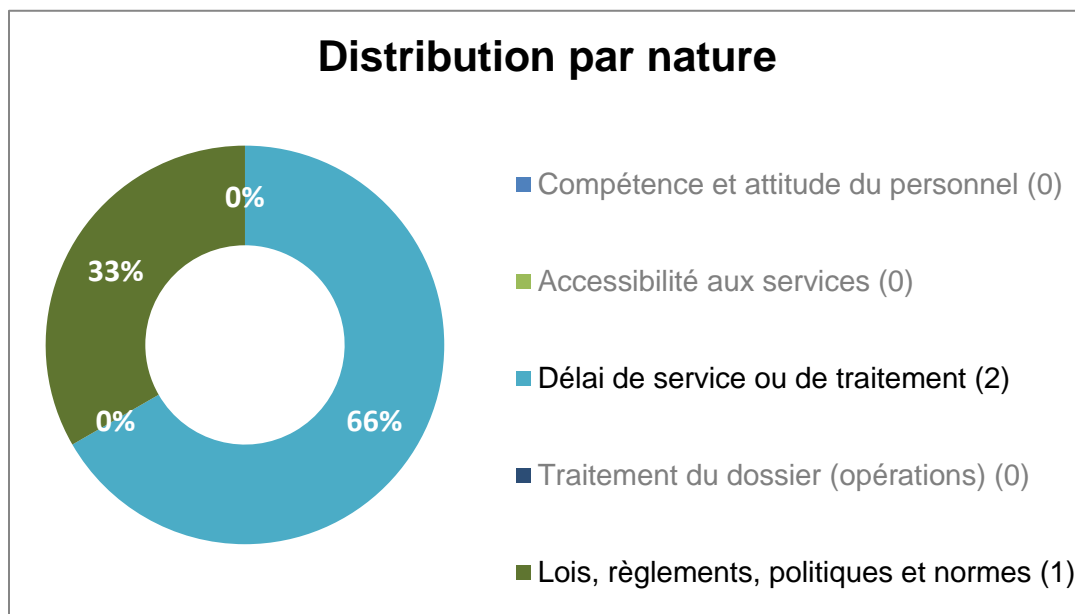


Dans la section suivante, les tableaux 8 à 10 présentent plus spécifiquement la répartition des demandes d'interventions représentant les plaintes fondées. Pour 2023, ces données se rattachent à 3 dossiers de plaintes.

**TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés
(1^{er} janvier au 31 décembre 2023)**

Services visés par les demandes d'intervention	2023
Travaux publics	1
Aménagement et urbanisme	1
Acquisitions	1
Total	3

**TABLEAU 9 : Répartition des plaintes fondées par nature
(1^{er} janvier au 31 décembre 2023)**



Précisons que la nature « Lois, règlements, politiques et normes » est en lien avec la plainte concernant le processus d'appel d'offres.

TABLEAU 10 : Distribution par motif

Nature	Motif	Nb
Délai de service ou de traitement	Délai pour rendre une décision ou l'appliquer	2
Lois, règlements, politiques et normes	Application et interprétation	1

Le motif d'application et d'interprétation des lois, règlements, politiques et normes concerne les exigences techniques du devis d'un appel d'offres. Ainsi, nous considérons que le devis, par ses exigences, ne correspondait pas à la norme attendue.

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 l'annexe 4 du Règlement n° 2022-1277 – Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle et ses amendements :

- 1 plainte concernant l'appel d'offres TPU-180523

Pour cette plainte, Le Bureau a donc recommandé l'annulation de l'appel d'offres TPU-180523 ET que les devis techniques pour des équipements spécialisés et spécifiques au milieu municipal soient élaborés ou revus par un expert indépendant.

- Notre décision a été transmise au plaignant.
- Le service des acquisitions a mis en place les recommandations transmises.
- L'appel d'offres a été annulé le 25 mai 2023.

L'article 37 de la Loi sur l'Autorité des marchés publics (LAMP) permet au plaignant de formuler une plainte auprès de l'Autorité des marchés publics (AMP) dans les 3 jours suivant la réception de la décision.

- Aucune plainte n'a été adressée à l'AMP à la suite de notre intervention.

Recommandations en lien avec les interventions

Recommandations 2023

Les 3 recommandations adressées en 2023 ont été retenues, réalisées et mises en place par les services :

- 2 recommandations auprès du Service des travaux publics;
- 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.

Suivi des recommandations du rapport annuel

Recommandations 2020

RBC 2020-01

« Que la Ville revoie 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.
- Un budget est réservé en 2024 pour réaliser un balisage des meilleures pratiques dans des villes ou les accueils ont été intégrés et dresser un état de situation.

Cette recommandation est donc toujours en cours de réalisation.

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;
- Plusieurs plans d'action incluent des cibles afin de mesurer l'atteinte des objectifs;
- Quelques projets sont en cours afin de passer d'un suivi statistique à une gestion par indicateurs.

Cette recommandation est donc toujours en cours de réalisation

Recommandations 2022

RBC 2022-01

« Que La Ville limite l'ajout et le développement de nouveaux services et nouvelles infrastructures en priorisant les initiatives d'optimisation des ressources en place. »

- Des mécanismes (directives, comités) sont en place pour assurer une vigie sur l'ajout et le développement de nouveaux services ou infrastructures.

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. »

- Un montant de 90 000 \$ ($\pm 0,1\%$) a été alloué dans le budget 2024 aux fins recommandées.

Ces deux recommandations sont réalisées et appliquées

Constats généraux et recommandation

Comme toute organisation, la Ville de Rouyn-Noranda se transforme et évolue au fil des orientations, des administrations et des conseils municipaux qui se succèdent à travers le temps. Ainsi, depuis sa création en 2019, le Bureau a été un observateur privilégié des changements qui se sont opérés. En 5 ans, ce sont deux directeurs généraux, 2 planifications stratégiques et 2 conseils municipaux différents qui ont ponctué son parcours en apportant à différents niveaux leur vision et contribution à la bonne conduite des responsabilités d'une ville. Faisant face à divers enjeux, l'organisation municipale est donc en perpétuel changement. En 2019, une Politique sur la qualité des services (Politique) a été créée afin de répondre à trois objectifs : 1) traiter de manière indépendante les plaintes; 2) assurer une vigie sur la qualité des services visant l'amélioration continue de ceux-ci et 3) recommander des changements. De cette politique découlent différents outils, leviers et mécanismes dont le Bureau du citoyen, le Comité sur la qualité des services et la Déclaration de services.

Si le Bureau est appelé à examiner et émettre des constats sur le fonctionnement des différents services de la Ville, l'exercice n'en demeure pas moins pertinent pour lui-même après quelques années d'activités. Une introspection s'est amorcée en cours d'année avec le Comité sur la qualité des services afin d'évaluer si la Politique élaborée répond toujours aux objectifs souhaités.

Au-delà des plaintes

Tel que mentionné dans le rapport 2021 : « le Bureau doit soutenir l'amélioration continue, l'optimisation des services et les initiatives visant la qualité des services. Cette responsabilité est appelée à être développée davantage afin de ne plus reposer essentiellement sur les plaintes transmises [...] » Deux ans plus tard, le comité constate que la formule actuelle de traitement des plaintes exige au Bureau de consacrer un temps important sur un faible volume de dossiers. Bien qu'essentiel, ce volet ne permet malheureusement pas d'apporter des changements à plus grande échelle dans l'organisation. Nous constatons les limites de cette approche.

L'amélioration et l'optimisation des services ne peuvent s'articuler uniquement sur la base des plaintes reçues. Il faut intervenir avant de constater les problèmes et insatisfactions.

Besoin d'accompagnement

Dans son mandat, le Bureau doit assurer l'accompagnement des demandes qui ne sont pas des plaintes. Ce volet occupe une place prépondérante dans les activités du Bureau. Cette année, **ce volume représente 99 % des activités du Bureau**. Ainsi, le bilan des accompagnements nous invite à comprendre pourquoi certaines personnes ont besoin d'aide dans leurs démarches et comment l'organisation municipale pourrait mieux y répondre. En l'absence d'une intégration des différents moyens pour adresser une demande, les tendances des dernières années soulèvent deux hypothèses : l'information disponible doit être revue ou bonifiée ou alors, des communications ciblées sur certains services sont nécessaires. La prise en charge de ces accompagnements détourne ces demandes des services sans réelle valeur ajoutée dans

le service au citoyen. En attendant la réalisation de la recommandation RBC-2020-01, il faut porter une attention particulière afin de mieux communiquer l'information concernant les services qui reçoivent et traitent un haut volume de requêtes.

Observer ou réaliser?

Avec l'expérience des dernières années, un dilemme demeure : le Bureau doit-il seulement observer et formuler des recommandations ou serait-il préférable qu'il accompagne la réalisation de certains changements souhaités? Précisons ici qu'il n'est pas question des recommandations découlant du traitement d'une plainte, mais plutôt des recommandations organisationnelles telles que formulées dans ce rapport annuel. À certains égards, sa position privilégiée, autonome et indépendante lui assure un œil nouveau et soucieux du citoyen qu'il serait avantageux de mettre à profit à la manière d'un consultant externe. Ce pourrait être une avenue novatrice de camper l'optimisation des services, l'innovation et la performance avec pour principale assise l'intérêt et les besoins des citoyens. Si le Bureau ne le fait pas, d'autres instances le feront à leur manière avec leurs propres conditions. Dans son rôle actuel, le Bureau est amené à émettre des constats seulement une fois les changements réalisés et accomplis. Lorsqu'un projet touche le service aux citoyens, serait-il souhaitable et pertinent de l'impliquer ou de consulter sans ralentir les opérations?

Il faut redéfinir l'apport du Bureau afin d'assurer sa contribution et son influence au moment opportun, pas seulement comme un moyen de contrôle et de vérification en fin de processus.

Une politique à revoir

La gestion des plaintes, l'accompagnement et le rôle d'amélioration continue de la qualité du Bureau sont des éléments centraux de la Politique sur la qualité des services. En toute cohérence, nous constatons que conjuguer ces trois responsabilités est un défi constant et colossal. Comme dit le proverbe : « Qui trop embrasse mal étreint »! Entreprendre ou confier trop largement au Bureau seul nous expose à ne mener aucune ou peu de ces responsabilités à bien. La gestion des plaintes doit demeurer un levier du Bureau pour assurer un juste contre-poids au processus qui malheureusement peut comporter des lacunes et affecter le service aux citoyens. L'amélioration continue, l'innovation et la performance organisationnelle nous apparaissent comme un tout cohérent qu'il faut développer davantage pour lequel le Bureau est un acteur de premier plan. Ces deux éléments devraient servir à réorienter, recentrer le mandat, la mission et les objectifs que poursuit la Politique sur la qualité des services par le travail du Bureau, du Comité ou toute autre instance.

C'est en ayant en tête et à cœur l'intérêt des citoyennes et citoyens que le Bureau dresse ces constats et recommande la mise à jour de la Politique afin de recentrer sa mission. La formule actuelle aura permis de mettre en lumière les éléments essentiels et importants sur les demandes citoyennes, les sources d'insatisfaction ainsi que les besoins d'accompagnement et d'informations sur les services municipaux. Nous croyons qu'une révision permettra de confirmer ce qui est indispensable et consolider ce qui doit prendre plus d'importance dans le rôle du Bureau et du Comité pour les années à venir.

Recommandation 2023

À la lumière de ces constats, nous recommandons que :

RBC 2023-01 La Politique sur la qualité des services soit révisée afin de répondre aux préoccupations actuelles des citoyennes et citoyens envers les services municipaux, notamment en termes de qualité, de résultats et d'amélioration.

À cet effet, la Direction générale, de concert avec le Comité sur la qualité des services, est tenue d'informer le Conseil municipal du suivi et des mesures prises en lien avec cette recommandation **d'ici le 31 mars 2025**.

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 les pistes d'amélioration possibles, les reconnaître et accepter de les corriger. D'où l'importance de 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, son écoute et sa confiance.

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 appuyée 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 2023

- 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
- M. François Chevalier, directeur général
- M. Simon Lapierre, responsable du Bureau du citoyen