

# POLITIQUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

12 NOVEMBRE 2019



Ville de  
**Rouyn-Noranda**

ERTY



## Politique

<b>POLITIQUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES</b>		<b>N° : POL-DGE-002</b>	
<b>Direction responsable de l'application : Direction générale</b>			
<b>Approuvée par : Conseil municipal</b>		<b>Date :</b> 2019-11-12	<b>Résolution :</b> n° 2019-993
<b>Destinataires :</b> Tous les membres de l'organisation			
<b>CADRE DÉCISIONNEL</b>			
<b><u>Orientations</u></b>		<b><u>Priorités organisationnelles</u></b>	
Rapprocher la Ville et les citoyens	<input checked="" type="checkbox"/>	Services centrés sur le citoyen	<input checked="" type="checkbox"/>
Favoriser la santé globale et la sécurité des citoyens	<input type="checkbox"/>	Accent sur la population	<input checked="" type="checkbox"/>
Contribuer à la création de richesses et de valeurs économiques	<input type="checkbox"/>	Efficacité	<input checked="" type="checkbox"/>
Devenir une organisation plus attractive, innovante, plus agile et plus performante	<input type="checkbox"/>	Efficiences	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Accessibilité	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Sécurité	<input type="checkbox"/>
	<input type="checkbox"/>	Milieu de travail	<input checked="" type="checkbox"/>
	<input checked="" type="checkbox"/>	Continuité des services	<input checked="" type="checkbox"/>
		<b><u>Valeurs</u></b>	
		Communication	<input checked="" type="checkbox"/>
		Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/>
		Solidarité	<input checked="" type="checkbox"/>
		Efficiences	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>CONSULTATIONS</b>			
<b>Lois, règlements ministériels :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Code civil du Québec</li> <li>▶ Loi sur les cités et les villes</li> <li>▶ Loi sur la fiscalité municipale</li> <li>▶ Loi favorisant la surveillance des contrats des organismes publics et instituant l'Autorité des marchés publics</li> <li>▶ Règlement n° 2016-899 Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Rouyn-Noranda</li> <li>▶ Règlement n° 2018-975 Code d'éthique et de déontologie révisé des élus et élues de la Ville de Rouyn-Noranda</li> <li>▶ Règlement n° 2019-1033 Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle</li> <li>▶ POL-RH-001 Politique sur la civilité et contre le harcèlement sexuel ou psychologique en milieu de travail</li> <li>▶ Comité de direction</li> <li>▶ Conseil municipal</li> </ul>			
<b>Comité :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Comité sur la qualité des services</li> </ul>			
<b>Autres :</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Mme Sylvie Turgeon, conseillère district 2 – Rouyn-Noranda-Ouest (considérant ses expériences à titre de commissaire local aux plaintes et à la qualité des services)</li> </ul>			

**Note :** Le genre masculin est utilisé au sens neutre pour alléger le texte et désigne les femmes autant que les hommes.

# TABLE DES MATIÈRES

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>4</b>
<b>1. OBJECTIFS .....</b>	<b>4</b>
<b>2. PRINCIPES DIRECTEURS .....</b>	<b>5</b>
<b>3. DÉFINITIONS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. BUREAU DU CITOYEN.....</b>	<b>8</b>
4.1 Mandat.....	8
4.2 Rôles et responsabilités .....	8
4.3 Pouvoirs.....	9
4.3.1 Pouvoir d'enquête.....	9
4.3.2 Pouvoir d'initiative.....	9
4.3.3 Pouvoir de recommandation .....	9
4.4 Devoir de réserve, de discrétion et d'impartialité.....	9
<b>5. CADRE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....</b>	<b>10</b>
5.1 Principe d'établissement du cadre .....	10
5.1.1 Insatisfaction : auprès du service visé .....	10
5.1.2 Plainte : auprès du Bureau du citoyen .....	10
5.2 Formulation et réception d'une plainte .....	11
5.2.1 Formulation de la plainte .....	11
5.2.2 Acheminement .....	11
5.2.3 Réception de la plainte .....	11
5.2.4 Recevabilité de la plainte.....	11
5.3 Le traitement par le Bureau du citoyen.....	12
5.3.1 Accusé réception.....	12
5.3.2 Analyse sommaire de la plainte .....	12
5.3.2.1 Plainte fondée .....	12
5.3.2.2 Plainte non fondée.....	12
5.3.3 Plainte frivole, abusive, vexatoire ou de mauvaise foi.....	12
5.3.4 Examen de la plainte .....	12
5.3.5 Avis d'examen .....	13
5.3.6 Convocation .....	13
5.3.7 Consultation .....	13
5.3.8 Question d'ordre disciplinaire .....	13
5.3.9 Représailles.....	13
5.3.10 Dossier de plainte.....	13
5.3.10.1 Contenu du dossier de plainte.....	13
5.3.10.2 Confidentialité, conservation et destruction .....	14
5.3.11 Conclusions et délai .....	14

# POLITIQUE SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

NOVEMBRE 2019

---

5.4	Plainte concernant le Bureau du citoyen .....	14
5.5	Rapport périodique du comité sur la qualité des services .....	15
5.6	Rapport annuel du comité sur la qualité des services .....	15
5.7	Rapport annuel du Bureau du citoyen (Rapport annuel sur la qualité des services) .....	15
5.7.1	Contenu du rapport.....	15
<b>6.</b>	<b>COMITÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES .....</b>	<b>15</b>
<b>7.</b>	<b>DÉCLARATION DE SERVICES .....</b>	<b>16</b>
<b>8.</b>	<b>RÔLES ET RESPONSABILITÉS.....</b>	<b>16</b>
8.1	Maire et membres élus du conseil municipal.....	16
8.2	Comité sur la qualité des services.....	17
8.3	Directeur général .....	17
8.4	Bureau du citoyen.....	18
8.5	Les directions.....	18
8.6	Gestionnaires.....	18
8.7	Personnel .....	18
8.8	Personne plaignante .....	19
<b>9.</b>	<b>CHAMP D'APPLICATION .....</b>	<b>19</b>
<b>10.</b>	<b>EXCLUSIONS.....</b>	<b>19</b>
10.1	Plainte à l'égard d'un élu.....	19
10.2	Procédures judiciaires.....	19
10.3	Réclamation.....	19
10.4	Révision du rôle d'évaluation .....	19
<b>11.</b>	<b>RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION .....</b>	<b>20</b>
<b>12.</b>	<b>REDDITION DE COMPTES ET TRANSPARENCE .....</b>	<b>20</b>
<b>13.</b>	<b>ENTRÉE EN VIGUEUR (DISPOSITIONS FINALES).....</b>	<b>20</b>
<b>14.</b>	<b>RÉVISION .....</b>	<b>20</b>
<b>15.</b>	<b>RÉFÉRENCES.....</b>	<b>20</b>
<b>ANNEXE 1 : DÉPLIANT – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS.....</b>		<b>22</b>
<b>ANNEXE 2 : PROCESSUS DE GESTION DE PLAINTÉ .....</b>		<b>30</b>
<b>ANNEXE 3 : COMITÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES.....</b>		<b>31</b>

## PRÉAMBULE

La Ville de Rouyn-Noranda place au cœur de ses priorités la qualité des services offerts aux citoyens et aux citoyennes. Par l'adoption d'une Politique et d'une Déclaration de services, la Ville précise et affirme publiquement ses engagements quant au niveau et à la qualité des services offerts aux citoyens. Par la création du Bureau du citoyen, ayant pour mandat d'assurer une vigie sur la qualité des services et le traitement des plaintes, la Ville témoigne également de l'importance conférée à l'amélioration continue et à l'optimisation des services dédiés à la population. L'amélioration de la qualité est un levier important, tant pour augmenter la satisfaction des citoyennes et citoyens envers les services que pour les équipes internes qui ont à cœur d'offrir une bonne qualité de service. Cette approche qualité mobilise tous les secteurs de l'organisation pour créer une expérience uniforme tout au long du traitement d'une demande de service.

À travers cette politique, la Ville s'engage, par divers moyens, à assurer la satisfaction de la population à l'égard des services qu'elle lui offre et considère comme une de ses responsabilités premières le fait de bien connaître les attentes des citoyens visant à y répondre en respectant les principes d'équité, de transparence et de saine gestion des fonds publics.

Rappelons également que l'article 114.1 de la Loi sur les cités et villes prévoit qu'il est de la responsabilité du directeur général d'examiner les plaintes et les réclamations contre la Municipalité et de soumettre au conseil ses observations et ses recommandations sur ces dernières. Dans cette optique, il convient de doter la Ville d'un cadre et de moyens afin de répondre pleinement à cette responsabilité. La présente politique s'inscrit dans cet esprit et s'inspire des meilleures pratiques de gestion des plaintes, leur traitement figurant au cœur de tout service de qualité.

## 1. OBJECTIFS

La présente Politique sur la qualité des services vise les objectifs suivants :

- ▶ Être à l'écoute du citoyen et fournir un traitement des plaintes diligent, neutre et objectif, le tout dans un délai raisonnable;
- ▶ Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par la Ville à sa population, permettant ainsi d'accroître le taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci;
- ▶ Doter la Ville d'une Déclaration de services donnant une information claire et précise sur les engagements quant au niveau et à la qualité des services offerts aux citoyens ainsi que sur les mécanismes d'amélioration en place;
- ▶ Préciser les rôles et responsabilités des membres du personnel quant à la gestion des plaintes et suggestions;
- ▶ Instaurer le Bureau du citoyen de la Ville de Rouyn-Noranda en définissant son mandat, ses responsabilités à titre d'entité dédiée à l'application de la présente politique;
- ▶ Reconnaître l'imputabilité des services dans la gestion des requêtes, leur traitement et la prestation de services y étant associés;
- ▶ Assurer une reddition de comptes transparente des interventions du Bureau du citoyen par la publication d'un rapport annuel.

## 2. PRINCIPES DIRECTEURS

### **Priorité de la qualité des services**

La qualité des services à la population constitue une priorité de la Ville de Rouyn-Noranda. Pour y arriver, la Ville met en place les mesures requises pour offrir des services répondant aux préoccupations et au mieux-être de ses citoyens. L'adoption d'une Déclaration de services fournit à cet égard une information claire quant au niveau et à la qualité des services offerts sur la nature des services, les modes de prestation et la procédure à suivre par les citoyens pour exprimer leur insatisfaction, le cas échéant. L'administration municipale s'engage ainsi à assurer une qualité de service répondant aux attentes de la communauté par la mise en place de mesures pertinentes au meilleur coût possible.

### **Proximité, accessibilité et décentralisation des services**

La réalité géographique du territoire et la volonté de préserver des services de proximité dans certains quartiers ruraux impliquent une gestion décentralisée. Le directeur de service d'une unité administrative est imputable de l'accueil et du suivi des demandes des citoyens en lien avec les opérations dont il a la charge. Les demandes des citoyens peuvent être reçues par divers moyens, soit en personne aux bureaux de la Ville, par téléphone, par courriel ou par le site Internet de la Ville.

### **Amélioration continue des services**

Visant une uniformité essentielle à l'application de la Politique sur la qualité des services, un cadre de gestion<sup>1</sup> et de traitement des plaintes est intégré à la politique. Ce cadre constitue la référence qui édicte la marche à suivre lorsqu'un citoyen estime avoir été lésé ou mal servi et souhaite déposer une plainte officielle à la Ville. Ce cadre est public et la Municipalité a la responsabilité d'informer les citoyens par des moyens efficaces. Cette démarche s'inscrit dans l'engagement de la Ville à être à l'écoute de la population en mettant en place des mesures afin d'identifier et de proposer des changements, des réformes des pratiques en matière de services à la population.

### **Impartialité, équité et diligence**

Afin de garantir et d'assurer un traitement impartial, équitable et diligent des plaintes, un service dédié, le Bureau du citoyen, est mis en place. Il procède à une analyse objective des requêtes et plaintes, documente et fait enquête au besoin afin d'identifier les causes alléguées à ladite plainte.

### **Confidentialité**

Toute plainte sur la qualité des services transmise est traitée de façon confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

---

<sup>1</sup> Référence article 5 de la présente politique

## Transparence et saine gestion

Des rapports de gestion seront produits périodiquement et analysés dans le cadre du processus d'amélioration continue de l'administration municipale. Ces rapports seront déposés au comité sur la qualité des services qui en rendra compte périodiquement au conseil municipal. De plus, le Bureau du citoyen publiera annuellement un rapport d'activité présentant un résumé de ses interventions et la nature des plaintes traitées tout en portant une attention particulière à la confidentialité.

## Responsabilité partagée

Le directeur général voit à ce que l'ensemble du personnel et des gestionnaires collabore au processus de gestion des plaintes sur la qualité des services. À cet effet, une attribution de responsabilités des membres du personnel concernés par le processus de gestion et de traitement des plaintes est clairement édictée à la présente et prévoit des mécanismes qui permettent une reddition de comptes adéquate.

Le citoyen, de son côté, doit également préconiser une approche collaborative empreinte de respect afin de faciliter les interactions et le traitement de sa requête ou de sa plainte. Tout comportement violent ou manquement de respect à l'un ou à l'autre des représentants de la Ville ne sera toléré, en application avec la politique POL-RH-001, de l'alinéa (I) de l'article 3 du règlement n° 2015-855 sur la paix et le bon ordre, de la Déclaration de services et des lois en vigueur.

## 3. DÉFINITIONS

Dans la présente politique, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

**Bureau du citoyen (Bureau) :** Entité formée du conseiller à la qualité du service investi du mandat du Bureau du citoyen, de ses responsabilités, notamment l'application de la présente politique.

**Comité sur la qualité :** Le comité est notamment responsable auprès du conseil municipal d'assurer le suivi des recommandations émises par le Bureau du citoyen relativement aux plaintes qui ont été formulées ou aux interventions du Bureau.

**Commentaire (satisfaction ou insatisfaction) :** Expression verbale ou écrite d'une suggestion, de félicitations, d'une observation ou d'une opinion qu'une ou des personnes (physiques ou morales) adressent à la Ville relativement à un ou des services et pour laquelle aucun suivi ne sera fait.

**Déclaration de services (Déclaration) :** Document à caractère public dans lequel sont formulés les engagements d'une organisation quant au niveau et à la qualité des services offerts aux citoyens.

**Diligence:** Qualité d'attention et d'application attendue d'une personne, appréciée par rapport à une norme, compte tenu des circonstances et des impératifs qui en découlent. La norme correspond à la conduite du bon père de famille ou de la personne raisonnable, c'est-à-dire normalement prudente et diligente.

**Personne plaignante :** Toute personne physique ou morale qui, à titre de citoyen de la municipalité, formule une plainte auprès de la Ville de Rouyn-Noranda.

**Plainte :** Une plainte est l'expression formelle d'une insatisfaction d'un citoyen quant à un évènement, un service ou un comportement humain pour lequel la personne plaignante estime ne pas avoir obtenu un traitement adéquat par rapport aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de la part de la Municipalité. Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une prétendue infraction aux lois et règlements ou d'un prétendu abus de pouvoir.

Lorsqu'elle est adressée par écrit ou verbalement au Bureau du citoyen ou consignée par ce dernier, elle fait l'objet d'une analyse sommaire pour en qualifier sa recevabilité et son fondement. À l'égard de la plainte verbale, celle-ci requiert alors une saisie écrite par le responsable du Bureau du citoyen et un processus de validation auprès du citoyen doit alors être effectué pour en assurer l'exactitude. Une plainte anonyme ne sera pas traitée; elle sera considérée comme un commentaire.

**Plainte à l'égard d'un processus d'appel d'offres :** Plainte formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat. La réception et l'examen des plaintes sont traités par le Bureau du citoyen, conformément à la procédure en annexe du Règlement n° 2019-1033 Politique d'approvisionnement et de gestion contractuelle.

**Demande d'information :** Demande d'information qui peut, généralement, être répondue au premier contact par le service concerné et qui ne nécessite habituellement aucun suivi.

**Requête :** Demande de service qui implique l'intervention de la Ville. Ceci fait référence à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps et qui corrige un préjudice « temporaire ». Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'un ponceau, le bruit, le déneigement, etc. Ce type de requête est traité comme de l'information privilégiée, c'est-à-dire que ces demandes n'engagent pas systématiquement la Ville à intervenir, mais plutôt à évaluer si une intervention est nécessaire et le cas échéant, d'en assurer le traitement et le suivi.

**Signalement :** Dénonciation de la part d'un citoyen et formulée à l'endroit d'un autre citoyen ou d'une situation relativement à une infraction aux règlements municipaux, d'urbanisme ou autre. Un signalement est considéré comme une plainte et reçoit le même traitement.

**Ville, Municipalité :** Ville de Rouyn-Noranda

## 4. BUREAU DU CITOYEN

La présente politique instaure le Bureau du citoyen et en définit les termes et dispositions relatives à son fonctionnement.

### 4.1 Mandat

Le Bureau du citoyen est un service à la population visant l'amélioration continue des services de la Ville. Ainsi, bien que le Bureau du citoyen s'adresse principalement à la population, dans son rôle opérationnel, il est responsable de mettre en place auprès des services un processus crédible et efficient de gestion des plaintes et suggestions des citoyens s'adressant à la Municipalité. Pour ce faire, il établit de manière uniforme l'encadrement et les modes de gestion requis au traitement des plaintes pour l'ensemble des services et unités administratives de la Ville.

Son mandat se décline en trois objectifs :

- 1) Assurer la mise en place des mesures d'accueil et d'accompagnement des citoyens désirant transmettre une plainte ou une suggestion à l'endroit de la Ville;
- 2) Encadrer et traiter les plaintes et suggestions en lien avec la prestation de service conformément à la présente politique;
- 3) Exercer une vigie sur les processus en lien avec le traitement des demandes citoyennes et formuler des recommandations dans une perspective d'amélioration continue des services afin d'accroître le taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci.

Pour réaliser son mandat, il s'appuie sur la présente politique dont il a la responsabilité d'assurer le respect et l'application. Cette politique indique également les principes directeurs ainsi que le cadre de gestion et de traitement des plaintes qu'il applique dans ses interventions.

Ultimement, le Bureau veille, par l'ensemble de ces mesures, à assurer le respect des droits des citoyens dans leur relation avec la Municipalité en respect de la Déclaration de services.

### 4.2 Rôles et responsabilités

Le Bureau du citoyen a pour responsabilités :

- ▶ de soutenir l'ensemble des services dans l'application de la Politique sur la qualité des services;
- ▶ de recevoir et colliger toute plainte adressée à l'endroit de la Municipalité;
- ▶ de déterminer la recevabilité des plaintes adressées à l'endroit de la Municipalité;
- ▶ de faire l'examen d'une plainte dont il est saisi;
- ▶ de traiter des plaintes en collaboration avec le service concerné;
- ▶ de communiquer avec les plaignants dans le délai prévu par la Procédure de gestion des plaintes et suggestions;
- ▶ 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;

- ▶ de formuler des recommandations en lien avec les plaintes;
- ▶ d'assurer le suivi et l'actualisation de toute recommandation formulée aux instances internes concernées;
- ▶ d'assurer une vigie sur le processus de traitement des demandes;
- ▶ d'assurer un suivi et de faire une recommandation auprès du comité sur la qualité des services;
- ▶ de soutenir l'amélioration continue, l'optimisation des services et les initiatives visant la qualité des services;
- ▶ de produire le rapport annuel des plaintes et des activités du Bureau du citoyen présentant les interventions, les recommandations et la nature des plaintes reçues.

### 4.3 Pouvoirs

Par son positionnement stratégique au sein de l'administration municipale et le statut particulier que lui confère cette politique, le responsable du Bureau du citoyen jouit d'une autorité fonctionnelle sur l'ensemble de l'organisation municipale. Le Bureau dispose à cet égard de trois pouvoirs d'action :

#### 4.3.1 Pouvoir d'enquête

Le pouvoir d'enquête permet au Bureau, dans le cadre de son mandat, d'accéder aux documents et informations pertinentes en lien avec une plainte et de convoquer toute personne utile à sa démarche d'analyse ou d'examen de la plainte. Ce pouvoir du directeur général lui est délégué conformément à l'article 114.1 de Loi sur les cités et villes, prévoyant que ce dernier a accès à tous les documents de la municipalité et qu'il peut obliger tout fonctionnaire ou employé à lui fournir tout document ou tout renseignement.

#### 4.3.2 Pouvoir d'initiative

De manière exceptionnelle ou lorsqu'une situation particulière l'exige, le Bureau peut ouvrir une enquête et émettre des recommandations de sa propre initiative (proprio motu) pour tout autre motif que celui initialement allégué par le citoyen ou le service.

#### 4.3.3 Pouvoir de recommandation

Le Bureau exprime ses constats et observations relativement à une plainte sous la forme de recommandation adressée à la personne responsable du service. En vertu des responsabilités dévolues au directeur général dans le cadre de la gestion des plaintes à l'article 114.1 de la Loi sur les cités et villes, il reçoit copie de toute recommandation émise par le Bureau. Chaque direction, service ou unité administrative a l'obligation d'assurer un suivi au Bureau des mesures et des actions déployées en lien avec les recommandations transmises dans les délais prévus par ce dernier.

### 4.4 Devoir de réserve, de discrétion et d'impartialité

Afin d'assurer un traitement objectif et exempt d'influence, le responsable du Bureau du citoyen est tenu d'agir avec diligence, réserve, discrétion et impartialité.

Par conséquent, le responsable du Bureau du citoyen a l'obligation de déclarer au directeur général toute situation pouvant porter atteinte à son indépendance et impartialité dans l'exercice de ses fonctions, et le cas échéant, de se retirer du dossier. Une fois saisi de la situation, le directeur général en assure la prise en charge par les moyens qu'il juge appropriés.

Le responsable est également soumis à un devoir de réserve et de discrétion. L'obligation de discrétion signifie que le responsable doit garder secrets les faits ou renseignements dont il prend connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et qui revêtent un caractère confidentiel. Cette obligation signifie également qu'il adopte une attitude de retenue à l'égard de tous les faits ou renseignements qui, s'il les dévoilait, pourraient nuire à l'intérêt public, à l'autorité constituée, au bon fonctionnement de l'administration municipale ou porter atteinte à la vie privée des citoyens. Le devoir de réserve lui dicte de s'abstenir de commenter publiquement les dossiers qu'il traite et de manière générale les enjeux touchant l'administration municipale.

## 5. CADRE DE GESTION ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 5.1 Principe d'établissement du cadre

Afin d'assurer un système de traitement des plaintes efficient et diligent, le cadre de gestion et de traitement des plaintes préconise une approche de médiation au premier niveau d'intervention, c'est-à-dire d'abord auprès du personnel et ensuite, auprès des gestionnaires du service concerné. En tout temps, la personne qui le désire peut porter plainte formellement et s'adresser au Bureau du citoyen.

#### 5.1.1 Insatisfaction : auprès du service visé

À moins de circonstances particulières, le citoyen est invité à signifier son insatisfaction auprès du service visé afin de permettre au service et ses responsables d'être saisis immédiatement de la situation les concernant et de fournir des explications ou encore d'intervenir lorsque nécessaire. Chaque service et unité administrative sont responsables de recevoir les suggestions et commentaires ou de traiter les situations particulières lui étant adressés.

Ceci représente pour le service visé une opportunité de corriger ou de redresser une situation qu'il juge incompatible avec une prestation de service de qualité.

Lorsque l'insatisfaction perdure ou que la personne souhaite tout de même porter plainte formellement, le personnel doit l'informer des moyens en place pour le faire et alors, le référer au Bureau du citoyen.

#### 5.1.2 Plainte : auprès du Bureau du citoyen

Le Bureau du citoyen appuie généralement sa démarche d'enquête, d'analyse ou de traitement d'une plainte sur un précédent, c'est-à-dire une demande, une requête, une transaction, une situation préexistante, en cour, complétée ou déjà portée à l'attention du service visé. En résumé, le Bureau du citoyen ne peut être saisi ou étudier ce qui n'existe pas, ce qui n'a pas été signifié.

À moins de circonstances exceptionnelles, l'examen d'une plainte n'a pas pour objectif la révision de la décision rendue conformément aux politiques et règlements adoptés par le conseil municipal. L'examen d'une plainte vise avant tout à faire recommandation et à proposer des mesures de redressement touchant les services eux-mêmes ou la manière dont ils ont été rendus. La personne plaignante est informée par le Bureau des conclusions de l'analyse de sa plainte et des recommandations transmises au service, le cas échéant.

### 5.2 Formulation et réception d'une plainte

Pour faire l'objet d'un traitement, une plainte doit être formulée et réceptionnée auprès du Bureau du citoyen. Toute plainte transmise de façon anonyme est systématiquement rejetée.

#### 5.2.1 Formulation de la plainte

Une personne physique ou morale peut formuler une plainte<sup>2</sup>. La plainte doit être rapportée par écrit ou consignée par le Bureau lorsque formulée verbalement. La plainte doit contenir une description de l'objet, des faits et de la situation en cause qui inclut la date des événements reprochés, les demandes de la personne plaignante ainsi que ses coordonnées. Lorsqu'une personne manifeste l'intention de formuler une plainte, elle doit être référée au Bureau.

#### 5.2.2 Acheminement

Toute personne qui reçoit une plainte écrite adressée au Bureau doit lui acheminer sans délai.

#### 5.2.3 Réception de la plainte

La plainte est reçue soit directement en personne, par support électronique, par courrier ou par téléphone. La date de sa réception correspond au jour de la première communication établie entre le Bureau et la personne plaignante.

#### 5.2.4 Recevabilité de la plainte

Le Bureau analyse la recevabilité de la plainte qui lui est adressée en s'assurant que celle-ci est formulée par une personne physique ou morale résidant sur le territoire de Rouyn-Noranda et qu'elle porte sur les services offerts par la Municipalité.

Lorsqu'une plainte ou l'un de ses objets ne relève pas de la compétence de la Ville, le Bureau en informe la personne plaignante et, lorsque possible, la réfère à l'autorité compétente.

---

<sup>2</sup> Un groupe de personnes morales ou physiques peut formuler une plainte à condition qu'une personne responsable soit identifiée à titre d'intervenant auprès du Bureau du citoyen.

### 5.3 Le traitement par le Bureau du citoyen

#### 5.3.1 Accusé réception

Le Bureau doit émettre un accusé de réception écrit dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte.

Cet accusé doit indiquer :

- La date de réception de la plainte par le Bureau;
- La date limite prévue pour la transmission des conclusions en fonction du délai prescrit pour examiner la plainte à l'article 5.3.11 de la présente politique, soit 30 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte;
- Une mention indiquant que le Bureau peut prolonger ce délai de 15 jours ouvrables additionnels, s'il le juge nécessaire au traitement de la plainte, et que la personne plaignante en sera avisée le cas échéant.
- Une mention faisant référence au moyen de consulter la Politique de qualité des services.

#### 5.3.2 Analyse sommaire de la plainte

Une plainte jugée recevable fait l'objet au départ d'une analyse sommaire afin d'en établir son bien-fondé selon les critères suivants :

##### 5.3.2.1 *Plainte fondée*

L'analyse des faits évoqués démontre un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services, dans le Code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville ou dans l'application des politiques et processus administratifs en place.

##### 5.3.2.2 *Plainte non fondée*

Lorsqu'il s'agit d'une rumeur ou d'une perception, que la demande est ponctuée d'imprécisions; lorsqu'il s'agit d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis ou d'une demande anonyme; lorsque la plainte a pour seul objectif la révision d'une décision rendue conformément aux politiques et règlement adoptés par le conseil municipal.

#### 5.3.3 Plainte frivole, abusive, vexatoire ou de mauvaise foi

Le Bureau est en droit de rejeter, sur analyse sommaire, toute plainte qu'il juge frivole, abusive, vexatoire ou faite de mauvaise foi. Il en informe la personne plaignante par avis écrit. Il verse copie de sa décision au dossier de plainte. Cette décision est finale et sans appel.

#### 5.3.4 Examen de la plainte

À la réception d'une plainte, le Bureau du citoyen l'examine avec diligence.

### 5.3.5 Avis d'examen

Le Bureau avise, selon le cas, le responsable et la direction du ou des services en cause de sa décision d'examiner une plainte. Cet avis, accompagné d'un formulaire de cueillette de données, résume les faits et motifs de la plainte et précise les informations attendues du responsable. Les personnes qui le reçoivent sont tenues de respecter la confidentialité de son contenu.

### 5.3.6 Convocation

Le Bureau peut convoquer toute personne à une rencontre. Cette dernière est tenue, sauf sur motifs valables, d'y assister.

Il peut également exiger tout renseignement ou document pour l'examen de la plainte ou la conduite d'une intervention.

### 5.3.7 Consultation

Le Bureau peut consulter toute personne dont il juge l'expertise utile.

### 5.3.8 Question d'ordre disciplinaire

En cours d'examen, lorsqu'une pratique ou la conduite d'un membre du personnel soulève des questions d'ordre disciplinaire, le Bureau en saisit l'autorité compétente de la Ville pour une étude plus approfondie, un suivi du dossier et une prise de mesures appropriées.

L'autorité doit procéder avec diligence à l'étude du dossier dont elle est saisie et doit faire périodiquement rapport au Bureau de l'évolution de ce dossier. Le Bureau doit être informé de l'issue du dossier.

### 5.3.9 Représailles

Nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte.

Dès que le Bureau en est informé, il doit intervenir sans délai.

### 5.3.10 Dossier de plainte

Le dossier de plainte est constitué et tenu par le Bureau du citoyen.

#### 5.3.10.1 *Contenu du dossier de plainte*

Le dossier de plainte comprend notamment :

- Le nom de la personne plaignante, ses coordonnées et un numéro de référence;
- La date de la réception de la plainte et de l'ouverture du dossier;
- Une copie de la plainte si écrite ou une consignation du responsable du Bureau des faits évoqués;
- Les conclusions motivées;

- Les recommandations, solutions ou correctifs;
- Le suivi de l'application des correctifs;
- La date de fermeture du dossier.

### 5.3.10.2 Confidentialité, conservation et destruction

Le dossier de plainte est confidentiel et seul le Bureau du citoyen y a accès.

Aucun document inclus au dossier de plainte ne peut être versé au dossier d'un membre du personnel de la Ville. Lors de la transmission de recommandation ou de conclusion motivée, le Bureau doit s'assurer d'anonymiser les informations transmises.

Après sa fermeture, le dossier de plainte est conservé pour la période prévue au calendrier de conservation des documents en vigueur de la Municipalité. Au terme de cette période, le Bureau en assure la destruction.

### 5.3.11 Conclusions et délai

Au plus tard, dans les 30 jours ouvrables de la réception de la plainte, le Bureau informe la personne plaignante des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, le cas échéant, des recommandations qu'il a acheminées au responsable du service en cause, au directeur général ou au comité sur la qualité des services.

Au besoin, lorsqu'une plainte nécessite un délai supérieur aux fins d'examen ou d'enquête, le Bureau peut prolonger de 15 jours ouvrables la transmission de ses conclusions. Pour ce faire, le Bureau doit informer la personne plaignante dans les 5 jours ouvrables précédents l'expiration du délai initialement prévu.

Lors de la transmission de recommandations ou de conclusions motivées, le Bureau s'assure d'anonymiser les informations transmises.

Les conclusions motivées constituent une réponse administrative finale et sans appel.

## 5.4 Plainte concernant le Bureau du citoyen

Une plainte concernant le Bureau du citoyen doit être adressée au directeur général et sera traitée dans les 90 jours ouvrables suivants sa réception.

Le directeur général est tenu d'assurer une analyse et, le cas échéant, l'examen de la plainte avec diligence. L'examen de la plainte doit être présenté lors d'une séance régulière du comité sur la qualité des services qui aura la responsabilité d'en motiver les conclusions.

Lorsque le comité est saisi d'une telle plainte, le responsable du Bureau du citoyen se retire de la séance le temps des délibérations. Au besoin, le comité peut inviter le responsable à témoigner sur certains éléments de la plainte.

À moins de circonstances particulières, les conclusions motivées et recommandations inhérentes sont transmises séance tenante et consignées aux notes de la rencontre pour suivi. Le comité informe le conseil municipal et la personne plaignante des conclusions.

### 5.5 Rapport périodique du comité sur la qualité des services

Quatre fois par année, lors des rencontres du comité, un rapport présente les données compilées des trois derniers mois relativement à la gestion des plaintes et aux activités du Bureau du citoyen. Le rapport fait état des éléments présentés au point 5.7.1

Le comité transmet ce rapport au conseil municipal.

### 5.6 Rapport annuel du comité sur la qualité des services

Le comité fait rapport annuellement de ses travaux au conseil municipal sous le canevas déjà prévu à cet effet au répertoire des comités internes. Ce rapport est inclus au rapport annuel du Bureau du citoyen.

### 5.7 Rapport annuel du Bureau du citoyen (Rapport annuel sur la qualité des services)

Le Bureau prépare et présente au conseil municipal, une fois par année, un rapport sur l'application de la Politique sur la qualité des services.

#### 5.7.1 Contenu du rapport

Ce rapport comprend le bilan de ses activités auquel il intègre le rapport du comité sur la qualité des services. Il décrit notamment les motifs des plaintes reçues et indique pour chaque type de plaintes :

- Le nombre de plaintes reçues, rejetées sur analyse sommaire, examinées, refusées ou abandonnées depuis le dernier rapport;
- Les délais d'examen des plaintes;
- Les suites qui ont été données après leur examen;
- Le nombre, les motifs ainsi que la provenance des services concernés par les plaintes déposées au Bureau du citoyen transmises au comité sur la qualité des services tout en respectant le volet de confidentialité.

Il est à noter que le rapport périodique déposé au comité présente les mêmes éléments que celui du rapport annuel afin de permettre d'en suivre l'évolution.

## 6. COMITÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le comité est formé du maire, de deux conseillers municipaux, de deux citoyens, du directeur général et du conseiller à la qualité du service responsable du Bureau citoyen. La présidence et vice-présidence du comité sont assumées par les membres citoyens. Le comité doit, entre autres, s'assurer que les rapports périodiques et annuels soient déposés et présentés au conseil municipal.

Les responsabilités du comité sont décrites à l'article 8.2.

### 7. DÉCLARATION DE SERVICES

Par l'adoption d'une déclaration de services, la Ville souhaite fournir une information claire sur la nature des services, les modes de prestation ainsi que sur la procédure à suivre par les citoyens pour exprimer leur insatisfaction, le cas échéant.

Afin d'en assurer l'adéquation avec les attentes et exigences de la population, il est de la responsabilité de la Ville de déterminer les modalités et termes de révision de ladite Déclaration. Pour ce faire, le comité sur la qualité des services et le Bureau du citoyen peuvent formuler des avis et recommandations en ce sens.

À titre d'engagement public de la Municipalité, la Déclaration constitue la norme reconnue et attendue pour la prestation des services et sera interprétée comme tel. Il est de la responsabilité des services d'en assurer l'atteinte et le respect et, d'autre part, il est du ressort du Bureau du citoyen d'en évaluer objectivement l'application dans le traitement des demandes citoyennes portées à son attention.

### 8. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Afin d'assurer le respect et l'application de la présente politique, il est utile de définir les rôles et responsabilités des diverses parties prenantes agissant au sein de la Municipalité.

#### 8.1 Maire et membres élus du conseil municipal

« Le conseil municipal assume les compétences dévolues par les lois qui le concernent et s'assure d'offrir des services répondant aux besoins de la collectivité. Lorsqu'il décide des orientations et des priorités d'action de la municipalité, ses décisions prennent la forme de résolutions ou de règlements adoptés lors d'une assemblée tenue selon les règles. »<sup>3</sup>

Le conseil municipal a la responsabilité :

- ▶ d'adopter la présente politique et la Déclaration de services;
- ▶ de constituer un comité sur la qualité des services et d'en nommer les membres;
- ▶ de promouvoir et d'assurer le respect de la Politique sur la qualité des services et la Déclaration de services;
- ▶ de déposer et rendre public le rapport annuel des activités du Bureau du citoyen.

Individuellement et en dehors des assemblées du conseil municipal, les élus n'ont pas le pouvoir de prendre des décisions au nom de la Municipalité ni d'intervenir dans l'administration de cette dernière. En cas de force majeure, seul le maire dispose de ce pouvoir. Dans l'exercice de leurs responsabilités et pour exécuter les décisions prises par le conseil municipal, les élus peuvent compter sur le directeur général. »<sup>4</sup>

Dans le cadre de l'application de la présente politique, les élus ont la responsabilité :

<sup>3</sup> <https://www.electionsmunicipales.gouv.qc.ca/je-minforme/conseil-municipal-et-elus/>, consulté le 7 février 2019

<sup>4</sup> ibid

- ▶ d'agir avec prudence, diligence et aussi avec honnêteté et loyauté dans l'intérêt de la Municipalité<sup>5</sup>;
- ▶ d'accompagner les demandes particulières des citoyens avec réserve et de manière exempte d'ingérence dans l'administration de la Municipalité;
- ▶ de diriger les citoyens, lorsque cela est opportun, vers les services de la Municipalité où ils pourront obtenir de l'aide et de l'information supplémentaire;
- ▶ d'assurer l'indépendance du processus de traitement des plaintes en se préservant d'intervenir, d'influencer ou d'initier des démarches dans tout dossier confié au Bureau du citoyen;
- ▶ de promouvoir la Politique sur la qualité des services, la Déclaration de service et le Bureau du citoyen.

### 8.2 Comité sur la qualité des services

Le comité a la responsabilité :

- ▶ d'assurer une vigie quant à l'application de la politique;
- ▶ d'assurer une mise à jour régulière, lorsque jugée à propos, de la Politique et de la Déclaration de services;
- ▶ d'assurer le suivi de toute recommandation formulée par le Bureau du citoyen;
- ▶ de formuler, au besoin, des recommandations au conseil municipal;
- ▶ de nommer parmi ses membres citoyens deux officiers, soit une présidence et une vice-présidence;
- ▶ de tenir au minimum quatre rencontres par année;
- ▶ de s'assurer d'un dépôt et d'une présentation au conseil municipal des rapports périodiques et annuels;
- ▶ de réaliser tout autre mandat spécial délégué par le conseil municipal.

### 8.3 Directeur général

Le directeur général a la responsabilité :

- ▶ d'assurer la mise en place des moyens nécessaires afin de répondre pleinement à ses responsabilités d'examen, d'observation et de recommandation concernant les plaintes et de réclamation contre la Municipalité<sup>6</sup>;
- ▶ d'examiner les plaintes et les réclamations contre la Municipalité et de soumettre au conseil ses observations et ses recommandations sur ces dernières;
- ▶ de recevoir et traiter toutes plaintes ou suggestions visant les activités du Bureau citoyen et d'en informer le comité sur la qualité des services.

---

<sup>5</sup> Article 322 du Code civil du Québec

<sup>6</sup> En référence aux alinéas 3 et 5 de l'article 114.1. de la Loi sur les cités et villes

### 8.4 Bureau du citoyen

Le Bureau du citoyen a les responsabilités décrites à l'article 4.2.

### 8.5 Les directions

Les directions ont la responsabilité :

- ▶ de connaître la présente politique et d'en respecter son application;
- ▶ d'en assurer la diffusion auprès de l'ensemble du personnel de leurs services;
- ▶ d'assurer une vigie sur tous commentaires ou suggestions adressés aux services sous sa responsabilité;
- ▶ d'assurer une vigie sur le suivi des recommandations émises par le Bureau du citoyen et sur le respect des délais prescrits.

### 8.6 Gestionnaires

Les gestionnaires ont la responsabilité :

- ▶ de connaître la présente politique et d'en respecter son application;
- ▶ d'offrir en deuxième ligne, lorsque jugé nécessaire, des mesures de mitigation ou de résolution de problème;
- ▶ de référer les personnes plaignantes au Bureau du citoyen lorsqu'une plainte est formulée ou lorsque le citoyen souhaite porter plainte.

### 8.7 Personnel

Le personnel a la responsabilité :

- ▶ de connaître la présente politique et d'en respecter son application;
- ▶ d'offrir en première ligne une écoute du citoyen face à une insatisfaction manifestée;
- ▶ d'offrir au citoyen qui persiste sur une insatisfaction de rencontrer son supérieur immédiat;
- ▶ d'informer sans délai son supérieur immédiat de toute situation particulière ou tout commentaire lui ayant été adressé à l'égard du service ou de tous services qui touche la Municipalité et qui est portée à son attention;
- ▶ de référer au Bureau du citoyen si le citoyen refuse une rencontre avec le supérieur immédiat;
- ▶ de signifier toute situation jugée inappropriée à son supérieur immédiat ou en faisant appel aux mécanismes en place.

### 8.8 Personne plaignante

La personne plaignante a la responsabilité :

- ▶ de signifier toute situation qu'elle juge inappropriée auprès tout d'abord du service visé ou de faire appel aux mécanismes en place;
- ▶ d'interagir dans le respect avec les employés et représentants de la Ville;
- ▶ d'exprimer clairement l'objet et les faits pertinents au traitement de sa demande, plainte ou suggestion;
- ▶ de collaborer avec le Bureau du citoyen pour permettre de traiter la plainte dans les délais prévus;
- ▶ de fournir toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte;
- ▶ d'agir avec honnêteté et bonne foi.

## 9. CHAMP D'APPLICATION

La Politique sur la qualité des services vise l'ensemble des membres de l'organisation et s'applique à l'ensemble des services rendus par la Ville, soit les services eux-mêmes ou la manière dont ils ont été rendus.

## 10. EXCLUSIONS

### 10.1 Plainte à l'égard d'un élu

Une plainte visant un élu portant notamment sur un manquement au Code d'éthique et de déontologie de la Municipalité n'est pas de la compétence du Bureau du citoyen. Cette plainte doit être adressée à la [Commission municipale du Québec](#).

### 10.2 Procédures judiciaires

Toute action impliquant un recours légal englobant la procédure administrative, civile et pénale, par la voie des tribunaux sont exclues du processus de gestion des plaintes. Ainsi, les plaintes visant le cadre de procédures de constats d'infractions, de réclamation ou contestation judiciaires relèvent de la compétence du Service du greffe et contentieux.

### 10.3 Réclamation

Une réclamation adressée à la Ville est assimilable à un recours, une action par lequel un contribuable saisit l'administration de sa contestation avant d'en saisir le tribunal compétent. À cet égard, la réclamation est considérée comme une procédure judiciaire et, par conséquent, exclue du processus de gestion des plaintes et référée au Service du greffe et contentieux.

### 10.4 Révision du rôle d'évaluation

Les recours de révision du rôle d'évaluation sont administrés par la Trésorerie et les services administratifs conformément aux dispositions prévues dans la Loi sur la fiscalité municipale. Par conséquent, ces demandes ne sont pas visées par la présente politique.

### 11. RESPONSABILITÉ DE L'APPLICATION

Le Bureau du citoyen est responsable de l'application de la Politique sur la qualité des services.

### 12. REDDITION DE COMPTES ET TRANSPARENCE

Le Bureau du citoyen doit déposer un rapport comme prévu à l'article 5.7 de la présente politique couvrant la période du 1er janvier au 31 décembre de chaque année au plus tard le 31 mars de l'année suivante.

Une fois déposé auprès du conseil municipal, ce rapport est rendu public par le biais du site Internet de la Ville.

### 13. ENTRÉE EN VIGUEUR (DISPOSITIONS FINALES)

Cette politique, incluant ses annexes, entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil municipal.

### 14. RÉVISION

La présente politique doit faire l'objet d'une révision lorsque recommandée par le Bureau du citoyen ou par le comité sur la qualité des services ou lorsque des modifications législatives ou réglementaires le requièrent.

### 15. RÉFÉRENCES

- ▶ Guide d'accueil et de référence pour les élus municipaux - Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation, novembre 2018
- ▶ Politique de gestion des plaintes et des requêtes - Municipalité de Saint-Hyppolyte, 3 juillet 2012.
- ▶ Politique de gestion des requêtes et des plaintes :
  - Ville de La Sarre, février 2018.
  - Ville de Mont-Laurier, 9 février 2015.
- ▶ Politique de gestion des plaintes :
  - Municipalité du canton de Stanstead, octobre 2017.
  - Municipalité de Saint-Liboire, décembre 2017
  - Municipalité de Notre-Dame-des-Bois, novembre 2015
- ▶ Politique de gestion des requêtes et des plaintes - Ville de La Sarre, février 2018
- ▶ Politique et procédures en gestion des plaintes - Ville de Percé, 2008
- ▶ Procédures et gestion de plaintes - Ville de Beloeil
- ▶ Politique de service à la clientèle - Ville de Beloeil, octobre 2015

- ▶ Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services - Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, décembre 2016
- ▶ Politique-cadre en matière de gestion de la qualité des services de l'admissibilité au régime - IVAC, septembre 2017
- ▶ Politique d'amélioration de la qualité des services - Office québécois de la langue française, 5 juin 2013
- ▶ Politique de gestion des plaintes et des suggestions sur la qualité des services – Commission de la fonction publique, 24 octobre 2018
- ▶ Règlement sur la procédure d'examen des plaintes - Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval, janvier 2016
- ▶ Procédure interne de gestion des plaintes relatives aux services offerts par l'institut - Institut de technologie agroalimentaire, février 2013.
- ▶ Procédure sur la gestion des suggestions (de satisfaction ou d'insatisfaction) et des plaintes - Centre de santé et de services sociaux de l'Énergie, février 2014.
- ▶ Un bureau des plaintes légitime et crédible, Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales - Le Protecteur du citoyen, 2001
- ▶ Service de qualité - Gestion efficace des plaintes (guide XI) - Secrétariat du Conseil du trésor du Canada
- ▶ Guide sur la déclaration de services aux citoyens - Secrétariat du Conseil du trésor, Québec juin 2005
- ▶ Document de réflexion de l'ombudsman sur l'opportunité d'une déclaration de services aux citoyens pour la Ville de Sherbrooke - Ombudsman de Sherbrooke, 16 mars 2015
- ▶ Déclaration de services aux citoyens :
  - Commission de la fonction publique, septembre 2017
  - Secrétariat du Conseil du trésor, avril 2014
  - Sûreté du Québec, septembre 2013
  - Ville de Laval, mai 2007
  - Ville de Québec, 2018
  - Le Protecteur du citoyen, avril 2018
  - Société de l'assurance automobile du Québec, mars 2015
  - Centre de services partagés du Québec, 9 mai 2014
  - Commission municipale du Québec

## ANNEXE 1 : DÉPLIANT – DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS :

UN ENGAGEMENT  
À VOUS OFFRIR  
DES SERVICES  
DE QUALITÉ.



La présente déclaration de services représente l'engagement que la Ville de Rouyn-Noranda prend afin d'offrir des services de qualité à ses citoyennes et citoyens.

Vous trouverez dans ce document nos engagements à l'égard de l'accueil, de la qualité, de l'information ainsi que du traitement des demandes qui sont adressées à la Ville. Ces engagements représentent l'assise d'un important changement dans la relation entre la Ville et ses citoyens.

Basée sur la volonté de rapprocher le citoyen et la Ville, cette déclaration s'inscrit dans une vision d'avenir durable tournée vers l'amélioration continue des services offerts aux Rouynorandiennes et Rouynorandiens.

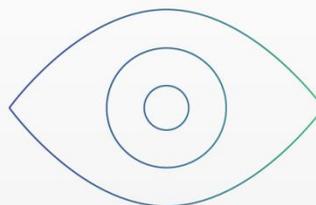
## **NOTRE MISSION**

La Ville de Rouyn-Noranda, par son leadership, mobilise l'ensemble de sa communauté pour faire face aux enjeux collectifs et répondre aux préoccupations et au mieux-être de ses citoyennes et citoyens. Pour ce faire, elle assure un environnement propice à la vitalité économique dans une perspective de développement durable.





## **NOTRE VISION**



Une Ville branchée sur ses citoyens,  
participative, active et fière de son territoire.

## **NOS VALEURS**



### **LA SOLIDARITÉ**

Adhérer à la mission et aux valeurs de la Ville  
dans une perspective d'amélioration continue.

### **L'EFFICIENCE**

Agir avec rigueur, efficacité et qualité, et ce, de  
manière proactive dans le respect des instances  
et des processus.

### **LA COMMUNICATION**

Communiquer de façon claire et transparente  
dans un esprit d'ouverture aux autres et  
aux technologies.

### **LE TRAVAIL EN ÉQUIPE**

Favoriser le respect et l'entraide afin d'offrir une  
expérience citoyenne optimale.



# NOS SERVICES OFFERTS AUX CITOYENS

L'ensemble des services offerts directement à la population par la Ville de Rouyn-Noranda est visé par la présente déclaration de services aux citoyens:

## **AÉROPORT**

- › Aérogare
- › Sécurité-Sûreté
- › Stationnement
- › Transport aérien

## **AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET URBANISME**

- › Analyse de conformité à la réglementation municipale
- › Analyse de droits acquis
- › Contrôle des animaux
- › Cours d'eau
- › Cyclo-voie du partage des eaux
- › Demande d'autorisation en zone agricole
- › Demande de dérogation mineure
- › Réglementation d'urbanisme
- › Développement domiciliaire
- › Insalubrité
- › Inspection
- › Installation septique
- › Permis et certificat d'autorisation
- › Programmes d'aide financière variés (revitalisation et rénovation des façades)
- › Réglementation d'urbanisme et municipale
- › Sentiers VHR

## **COMMUNICATIONS, TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET SERVICES DE PROXIMITÉ**

- › Activités de presse
- › Information destinée à la population
- › Médias sociaux
- › Publicités
- › Services de proximité (bureaux de quartier)
- › Site Web
- › Soutien et accompagnement des conseils de quartier

## **DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE**

- › Accompagnement des entreprises et promoteurs
- › Relations avec intervenants et ministères

## GREFFE ET CONTENTIEUX

- › Accès à l'information
- › Archives
- › Assermentations
- › Contrats notariés
- › Dossiers légaux
- › Documents officiels
- › Ententes
- › Réclamations
- › Règlements
- › Servitudes
- › Sollicitations
- › Ventes de terrains résidentiels

## LOISIRS, CULTURE, VIE COMMUNAUTAIRE ET SOUTIEN AUX ORGANISMES

- › Arénas, patinoires
- › Bibliothèques
- › Cimetières
- › Entretien des espaces verts
- › Location de plateaux sportifs intérieurs et extérieurs
- › Parcs, jeux d'eau
- › Services aquatiques
- › Programme jeunesse
- › Soutien aux organismes et événements
- › Terrains de sport
- › Théâtre du cuivre
- › Transport en commun

## RESSOURCES HUMAINES

- › Recrutement de main-d'œuvre

## SÉCURITÉ INCENDIE ET SÉCURITÉ CIVILE

- › Brigadiers scolaires
- › Intervention d'urgence
- › Prévention et éducation
- › Protection des personnes et des biens
- › Sécurité civile
- › Stationnements et parcomètres (constats d'infraction)

## TRAVAUX PUBLICS ET SERVICES TECHNIQUES

- › Aqueduc, égouts
- › Balayage
- › Branchement au réseau
- › Compteurs d'eau
- › Déneigement
- › Immeubles
- › Lampadaires
- › Marquage (peinture de rues)
- › Signalisation et feux de circulation
- › Usine de filtration
- › Voirie

## TRÉSORERIE ET SERVICES ADMINISTRATIFS

- › Appels d'offres
- › Baux (sablière, gravière)
- › Cartes et géomatique
- › Foresterie
- › Matières résiduelles
- › Paiement des taxes
- › Paiement de loyer, transfert de bail
- › Recouvrement
- › Rôle d'évaluation (révision)

# NOTRE ENGAGEMENT

## **VOUS ACCUEILLIR**



- / Avec respect et écoute;
- / En utilisant un langage simple, clair et précis;
- / Avec expertise et compétence pour répondre à votre demande;
- / En offrant notre soutien pour traiter votre demande.

## **VOUS SERVIR**



- / Avec simplicité, efficacité et équité;
- / En prenant soin d'expliquer les motifs appuyant nos décisions;
- / En toute transparence par le suivi de nos engagements et la publication de nos résultats.

## **VOUS INFORMER DES DÉLAIS**



- / En vous donnant une estimation du délai de traitement de votre demande;
- / En vous assurant un suivi lorsqu'un délai supplémentaire est nécessaire;
- / Lorsque vous laissez un message dans une boîte vocale ou par courriel, un rappel ou un accusé de réception vous sera transmis à l'intérieur d'un délai de 2 jours ouvrables;
- / Si vous portez plainte,
  - › un rappel ou un accusé de réception vous sera acheminé dans les 5 jours ouvrables ou moins à compter de sa réception.
  - › Le traitement sera effectué dans les 30 jours ouvrables ou moins suivant sa réception.

**VOUS ASSURER DES SERVICES  
FIABLES ET DE QUALITÉ**



- / Par l'attribution d'une personne responsable ou d'un numéro de suivi associé à votre requête;
- / En assurant l'amélioration continue de la qualité des services par un Bureau du citoyen responsable du traitement des suggestions et des plaintes.

**VOTRE RESPONSABILITÉ :  
NOUS AIDER  
À MIEUX  
VOUS SERVIR**

- / En faisant preuve de respect mutuel dans vos interactions avec le personnel;
- / En formulant des demandes claires et en précisant vos attentes;
- / En fournissant tous les renseignements et documents demandés.

### VOUS AVEZ UNE SUGGESTION, UN COMMENTAIRE OU UNE PLAINTÉ À FORMULER ?

- / Si vous êtes insatisfait des services rendus;
- / Si vous avez épuisé les recours administratifs auprès d'un service;
- / Si vous désirez transmettre des suggestions ou porter plainte;

#### > CONTACTEZ LE BUREAU CITOYEN <

Le Bureau citoyen analysera votre situation avec diligence, de manière indépendante, confidentielle, impartiale et équitable.

<b>Bureau citoyen:</b>	100, rue Taschereau Est, C. P. 220 Bureau 504 (5 <sup>e</sup> Niveau) Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C3
<b>Courriel:</b>	bureaucitoyen@rouyn-noranda.ca
<b>Téléphone:</b>	819 797-7110, poste 7368
<b>Responsable du Bureau:</b>	<b>M. Simon Lapierre</b> , adjoint à la directrice générale et conseiller à la qualité du service

### RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Hôtel de ville  
100, rue Taschereau Est, C.P. 220  
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 5C3

**Téléphone:** **819 797-7111** (réceptionniste)  
**819 797-7110** (reconnaissance vocale)

**Info-Visez Vert:** 819 797-7114

**Info-Permis:** 819 797-7568

**Usine de filtration:** 819 797-7100

**Urgence travaux publics:** 819 797-7121

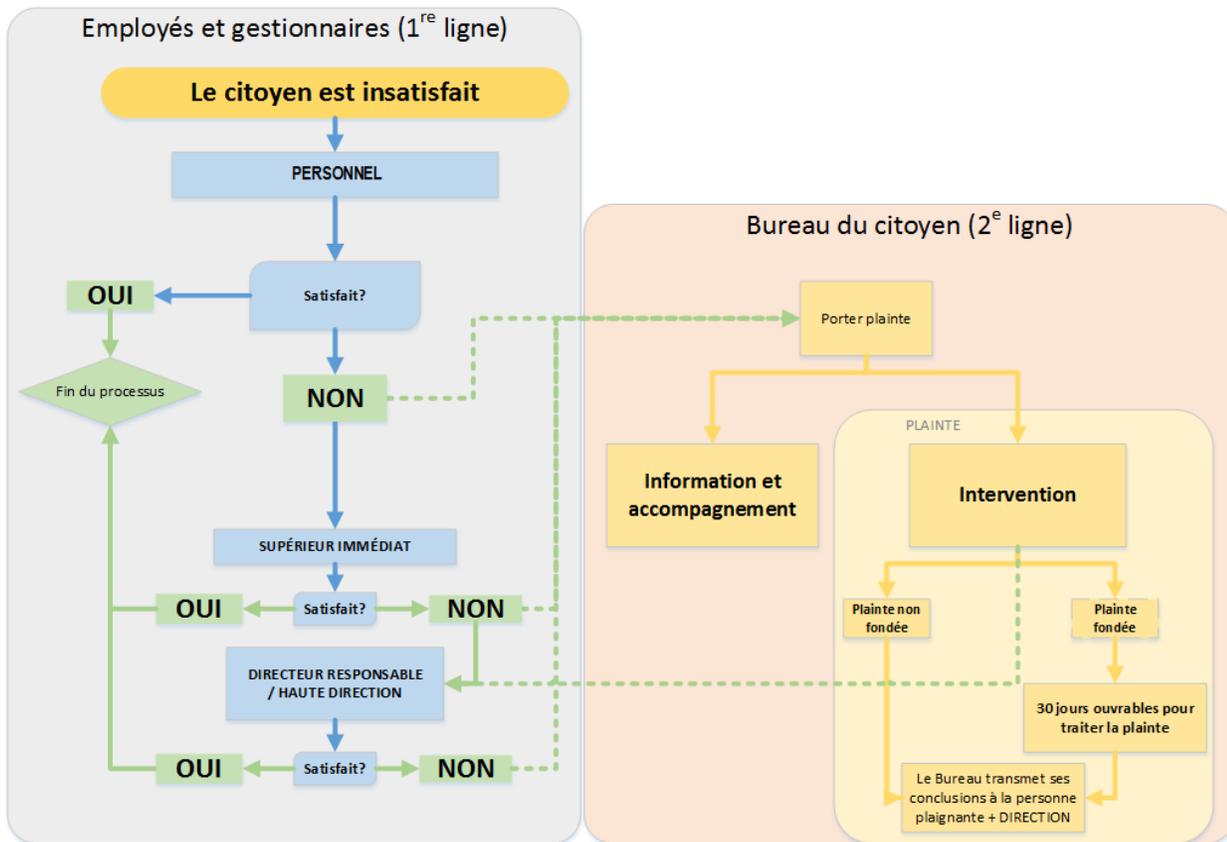
**Site Web:** [www.rouyn-noranda.ca](http://www.rouyn-noranda.ca)

**Courriel:** [info@rouyn-noranda.ca](mailto:info@rouyn-noranda.ca)

**Heures d'ouverture:** du lundi au vendredi  
de 8 h 30 à 12 h et  
de 13 h 30 à 16 h 30



## ANNEXE 2 : PROCESSUS DE GESTION DE PLAINE



## **ANNEXE 3 : COMITÉ SUR LA QUALITÉ DES SERVICES**

### **Comité sur la qualité des services (CQ)**

*Il est à noter que, considérant l'importance que revêt les analyses dévolues à ce comité, il a été convenu que le nombre d'élus membres de ce comité serait au nombre de deux.*

*Le mandat des membres du comité est de 4 ans. Afin de permettre une continuité au sein du comité, le mandat des élus membres du comité sera exceptionnellement d'une durée 2 ans (2019-2021). Par la suite, le mandat des élus sera de 4 ans.*

### **Direction responsable**

- ▶ Direction générale

### **Mandat**

- ▶ Assurer une vigie quant à l'application de la politique;
- ▶ Assurer une mise à jour régulière de la politique et de la Déclaration de services, au besoin;
- ▶ Assurer le suivi et l'actualisation de toute recommandation formulée par le Bureau du citoyen à l'instance ou aux instances internes concernées;
- ▶ Recevoir et traiter toutes plaintes ou suggestions visant les activités du Bureau citoyen
- ▶ Formuler, au besoin une ou des recommandations au conseil municipal;
- ▶ Nommer parmi ses membres citoyens deux officiers, soit une présidence et une vice-présidence
- ▶ Présenter au conseil municipal un rapport annuel sommaire;
- ▶ Réaliser tout autre mandat spécial délégué par le conseil municipal;

NB – Le comité a un pouvoir seulement lorsque les membres siègent audit comité.

### **Membres**

- ▶ Mme Diane Dallaire, mairesse
- ▶ Mme Sylvie Turgeon, conseillère municipale
- ▶ Mme Claudette Carignan, conseillère municipale
- ▶ Mme Huguette Lemay, directrice générale
- ▶ M. Simon Lapierre, adjoint à la directrice générale et responsable du Bureau du citoyen
- ▶ Mme Lucie Perreault, citoyenne
- ▶ M. Alain Couture, citoyen

### **Périodicité des rencontres**

- ▶ Au moins quatre rencontres par année

### **Politique rattachée**

- ▶ POL-DGE-002 Politique sur la qualité des services