

POLITIQUE DE GESTION – PG-171

POLITIQUE DE SERVICE AUX CITOYENS





TABLE DES MATIERES

1	Préambule	3
2	Définitions.....	3
2.1	Personne plaignante	3
2.2	Plainte	3
2.3	Requête.....	4
3	La mission	4
4	La vision.....	4
5	Les valeurs de la municipalité	4
6	Objectifs de la politique.....	5
7	Engagement de l'administration municipale	5
8	Moyens de suivre l'engagement	5
9	Le rôle des membres de l'organisation.....	6
9.1	Les membres du conseil municipal.....	6
9.2	La Direction générale	6
9.3	Les directeurs de services.....	6
9.4	Le supérieur immédiat	6
9.5	Les employés de première ligne	6
10	Le service aux citoyens.....	7
11	Protocole téléphonique	7
11.1	Absences.....	7
11.2	Gestion des appels	8
12	Plaintes ou insatisfactions face au service aux citoyens.....	9
13	Recevabilité d'une plainte	10
13.1	Motifs justifiant une plainte.....	10
13.2	Plaintes irrecevables	10
14	Révision.....	11
15	Entrée en vigueur	11
	Annexe A – Cheminement des demandes d'informations, requêtes ou plaintes	12
	Annexe B – Modèles de messages d'absence	13
	Annexe C – Formulaire	14



1 PRÉAMBULE

La Ville de Bois-des-Filion a choisi de placer les services aux citoyens en tête de ses priorités. Ce service passe par une gestion transparente des affaires de la Ville, afin que les citoyens participent activement à celle-ci. Le lien contribue au renforcement de la confiance envers l'organisme municipal, renforce le sentiment d'appartenance et encourage une citoyenneté active.

Cette politique vise donc à proposer une prestation de services qui s'inscrit dans la mission et les valeurs de la municipalité. Elle implique l'ensemble des employés municipaux et les membres du conseil municipal et présente des engagements et des moyens assurant l'atteinte des standards de haut niveau en matière de service à la clientèle.

2 DÉFINITIONS

2.1 *Personne plaignante*

Une personne plaignante désigne toute personne ayant formulé une plainte à la Ville. Il peut s'agir d'un citoyen résidant sur le territoire de Bois-des-Filion, d'un propriétaire non-résident, d'une entreprise établie sur le territoire ou d'un fournisseur faisant affaire avec la Ville.

2.2 *Plainte*

Insatisfaction transmise par écrit par un citoyen ou autre acteur externe à propos des services offerts par la Ville, d'un comportement de la part du personnel ou d'un concitoyen, ou tout type d'événement jugé inapproprié.

Plainte fondée

À l'égard d'un Service municipal ou d'un événement, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement. À l'égard du comportement d'une ou d'un employé municipal, une plainte est fondée lorsqu'elle porte préjudice à quiconque, qu'elle implique un comportement fautif de la personne visée par la plainte et qu'elle s'inscrit dans une démarche de redressement.

Plainte non fondée

Une plainte est non fondée lorsqu'il s'agit d'une rumeur, d'une perception, d'un commentaire, d'une suggestion, d'un avis, d'une demande anonyme (non signée), ou lorsque la demande est ponctuée d'imprécisions ou que la situation ne crée aucun préjudice à quiconque.

Plainte verbale

Une plainte verbale est considérée comme de l'information privilégiée qui permet à la Ville de corriger une situation. Toute plainte verbale sera traitée comme une requête, mais ne fera pas l'objet de suivi auprès de la personne plaignante, sauf si la plainte concerne une situation ou un événement qui met en péril la sécurité des biens et des personnes dans l'immédiat.



2.3 Requête

Toute autre demande transmise à la Ville par un citoyen ou un autre acteur externe à propos d'un service, événement ou autre. La requête peut être transmise de façon verbale (par téléphone ou en personne), ou écrite (par la poste, par courriel ou via Voilà) et peut être en lien avec un événement passé ou à venir.

3 LA MISSION

La Ville de Bois-des-Filion a comme mandat de s'engager avec les citoyens à offrir un milieu de vie de qualité dans le respect des droits de chacun. Dans ce contexte, elle place les besoins des citoyens en tête de ses préoccupations.

4 LA VISION

Ville pionnière des Basses-Laurentides, Bois-des-Filion propose un environnement paisible où le milieu familial est au cœur des préoccupations.

Voisine d'une rivière importante du Québec, le principe de développement durable est indissociable. La qualité des services offerts et le dynamisme de sa communauté sont à l'image de l'excellence du milieu de vie offert.

5 LES VALEURS DE LA MUNICIPALITÉ¹

Respect

Les employés municipaux doivent favoriser le respect dans leurs relations humaines. L'écoute et l'empathie doivent faire partie de toutes leurs communications et de leurs actions quotidiennes.

Intégrité

Dans l'exercice de leurs fonctions, les employés et les élus demeurent en tout temps des ambassadeurs de la Ville et, à ce titre, font preuve d'honnêteté, de loyauté et d'équité dans la prise de décisions.

Transparence

La Ville transmet des informations précises et justes en offrant des explications claires, en plus de faciliter l'accès à l'information.

¹ Les valeurs décrites ci-haut sont, en partie, celles énoncées dans le *Règlement numéro 962 concernant le code d'éthique et de déontologie des employés de la Ville de Bois-des-Filion*.



Personnalisation

La Ville se donne un caractère original en appliquant une note personnelle dans ses communications, le tout dans le but de moduler ses interactions selon les valeurs projetées du requérant en conformité avec les lois et règlements en vigueur.

6 OBJECTIFS DE LA POLITIQUE

La présente politique proclame l'engagement de la Ville à développer avec les citoyens le respect des droits de chacun, le tout selon les modalités développées dans la *Charte des valeurs*, et l'exercice des responsabilités de la Ville dans le service aux citoyens.

Cette politique englobera uniquement le service aux citoyens et les possibles réactions entourant les insatisfactions face aux services municipaux. Toute personne se croyant victime d'abus, d'intimidation, de harcèlement ou de violence doit continuer à se référer à la *Charte des valeurs* et, le cas échéant, déposer le formulaire de signalement à la Direction générale.

7 ENGAGEMENT DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

- Offrir un service respectueux, courtois, équitable, efficace et confidentiel en tout temps.
- Accueillir, informer et accompagner les citoyens dans toutes les étapes de leurs démarches auprès de la Ville. S'assurer que le citoyen soit toujours dirigé à la bonne place et soit informé des étapes à venir, et ce, en tout temps.
- Garantir un suivi des plaintes et des requêtes dans les meilleurs délais et les traiter avec rigueur et professionnalisme.
- Assurer une constance dans la qualité des services offerts.
- Maintenir une culture organisationnelle orientée vers le service à la clientèle.
- Offrir aux employés municipaux des outils pour se protéger contre les propos désobligeants des acteurs externes, s'il y a lieu.

8 MOYENS DE SUIVRE L'ENGAGEMENT

- Offrir de la formation et assurer des suivis réguliers auprès des employés de première ligne en service à la clientèle.
- Développer les outils nécessaires pour la réalisation d'une prestation de services de qualité.
- Imputer aux directions des services la gestion des suivis concernant les requêtes et plaintes adressées à leurs services respectifs.
- Sensibiliser les employés municipaux à leur rôle et à leur implication auprès des citoyens.



9 LE RÔLE DES MEMBRES DE L'ORGANISATION

9.1 *Les membres du conseil municipal*

- Adoption de la présente politique;
- Réception de plaintes ou de requêtes directement de la part de citoyens de leur quartier;
- Transmission de la plainte ou de la requête au directeur général;
- Suivi de la plainte ou de la requête afin de s'assurer de sa résolution;
- Transmission de l'information au citoyen (s'il y a lieu, selon la nature de la demande).

9.2 *La Direction générale*

- Prévoir des mécanismes de gestion des plaintes et des outils de service à la clientèle aux employés;
- Assurer un milieu sain aux employés;
- Faire la mise à jour de la présente politique;
- Recevoir les plaintes écrites concernant les réponses ou décisions et en assurer le traitement.

9.3 *Les directeurs de services*

- Transmission d'information complémentaire à la Direction générale au besoin;
- Proposition de formation au personnel de son service au besoin.

9.4 *Le supérieur immédiat*

- Recevoir les plaintes, écrites ou verbales, concernant les délais ou la qualité du service dans son service reçu et en assurer le suivi.

9.5 *Les employés de première ligne*

- Réception des demandes des citoyens, soit par téléphone, en personne, par courriel ou par la poste;
- Transmission de la réponse directement au citoyen si la demande relève de son service;
OU
- Transmission de la demande au service approprié, en prenant soin d'aviser le citoyen du cheminement de sa plainte ou requête;
- Transmission d'information au citoyen lorsque la plainte ou la requête est résolue, s'il y a lieu.



10 LE SERVICE AUX CITOYENS

Les citoyens méritent d'obtenir une réponse claire et le plus rapide possible de la part des employés municipaux. La Ville s'engage à transmettre un premier accusé de réception au citoyen dans les vingt-quatre (24) heures ouvrables suivant la réception de la demande afin de lui indiquer que sa demande est prise en charge et l'informer des étapes à venir. Chaque service aura des délais de traitement différents pour divers types de demandes. Il incombera de chaque responsable de dossier d'informer le citoyen des délais de traitement pour chaque dossier.

Il se peut que certaines demandes nécessitent une recherche plus approfondie. Il est alors le devoir des employés municipaux d'indiquer au citoyen qu'un délai supplémentaire sera nécessaire pour répondre à la demande.

Les employés mettent un effort égal à traiter avec soin chaque demande qui leur incombe, et ce, sans égard à l'identité du demandeur. Tous les employés travaillent avec professionnalisme et répondent du meilleur de leurs connaissances, selon le rôle qui leur est octroyé.

Le citoyen a le droit d'être insatisfait de la réponse donnée et peut alors suivre le cheminement indiqué à l'**annexe A**.

11 PROTOCOLE TÉLÉPHONIQUE

11.1 Absences²

11.1.1 Absence prolongée

Lors d'absence prolongée (vacances, maladie ou autre), les employés de première ligne (ceux étant en contact direct avec les citoyens) doivent s'assurer de préparer un message d'absence pour leur boîte vocale et boîte courriel. Ce message doit expliquer à qui s'adresser pendant leur absence afin que les citoyens ne se sentent pas délaissés. Voir l'**annexe B** pour des modèles de messages d'absence.

La procédure pour ajouter un message d'absence se trouve dans la section Ressources humaines de l'intranet.

² La gestion des messages d'absence est une bonne pratique pour tous les employés, incluant les cadres, ayant accès à un courriel et un poste téléphonique. Il est toutefois absolument obligatoire pour les employés de soutien administratif de suivre les articles 11.1.1 et 11.1.2.



11.1.2 Absence de courte durée

Lors de toute absence de courte durée, les employés de première ligne doivent s'assurer que leurs appels téléphoniques soient redirigés vers un collègue. Si possible, un message d'absence peut être programmé sur la boîte vocale et/ou la boîte courriel.

Lorsqu'une secrétaire doit s'absenter de manière imprévue, il incombe alors à son supérieur immédiat de rediriger ses appels ou ajouter un message d'absence sur la boîte vocale.

11.2 Gestion des appels

11.2.1 Réponse à un appel externe

Les employés répondant à des appels externes (citoyens ou autres), doivent respecter certains standards téléphoniques. Voici un protocole de réponse recommandé, pouvant être ajusté dans vos mots :

Exemple 1. « Bienvenue à la Ville de Bois-des-Filion, mon nom est _____, comment puis-je vous aider? »

Exemple 2. « Service _____, mon nom est _____, comment puis-je vous assister aujourd'hui? »

11.2.2 Écoute active et résumé de la conversation

Durant l'appel, l'employé doit faire preuve d'écoute active afin de bien comprendre la demande. Au besoin, l'employé pourra répéter les éléments clés afin d'être certain d'avoir bien compris :

Exemple 1. « Donc, si j'ai bien compris, vous désirez _____? »

11.2.3 Mise en attente

L'employé doit informer l'appelant de toutes les actions prises. Ainsi, si l'appel doit être mis en attente afin de rechercher de l'information, l'employé devra le verbaliser :

Exemple 1. « Permettez-moi de vous mettre en attente quelques instants afin de vérifier certains détails. Je vous reviens. »

De même lorsqu'un deuxième appel entre au poste d'un employé, il est recommandé de mettre le premier appel en attente et de répondre au nouvel appelant :

Exemple 2. « Bienvenue à la Ville de Bois-des-Filion, un moment s'il-vous-plaît. »

Il est recommandé de ne pas faire attendre un appelant plus de deux (2) minutes sans faire de suivi.



11.2.4 Transfert d'un appel

Si l'appel doit être transféré à un collègue, l'employé devra l'expliquer à l'appelant. Lorsque possible, l'employé devrait vérifier avec le collègue avant d'effectuer le transfert, en utilisant la fonctionnalité de transfert avec consultation (« Consulter d'abord »). Voici quelques exemples de phrases à utiliser auprès de l'appelant :

Exemple 1. « Mon collègue _____ du Service _____ sera davantage en mesure de répondre à votre demande. Je vous transfère. Bonne journée! »

Exemple 2. « Mon collègue _____ du Service _____ serait le mieux placé pour vous répondre. Toutefois celui-ci est actuellement indisponible. Puis-je vous transférer à sa boîte vocale? »

Si le transfert n'est pas possible, l'employé peut alors prendre les coordonnées et noter un résumé rapide de la demande, afin de transmettre celle-ci par écrit. L'employé avisera alors l'appelant qu'un retour d'appel lui sera fait dans les meilleurs délais.

12 PLAINTES OU INSATISFACTIONS FACE AU SERVICE AUX CITOYENS

Toute requête, plainte ou insatisfaction sera d'abord transmise à la secrétaire du service concerné ou au responsable du dossier en question pour traitement. L'employé répondra au citoyen du meilleur de ses connaissances selon les protocoles municipaux.

Si le citoyen n'est pas satisfait de la réponse reçue par le responsable du dossier, celui-ci pourra alors parler avec le supérieur immédiat de l'employé responsable du dossier afin d'espérer un règlement de situation rapide. Une plainte ne devra pas escalader plus de deux échelons dans un même service (soit l'employé de première ligne et son supérieur immédiat), et ce, afin d'éviter de causer davantage d'insatisfaction au citoyen.

Après avoir parlé avec l'employé de première ligne et son supérieur immédiat, si le citoyen est toujours insatisfait des réponses reçues, celui-ci sera invité à rédiger une plainte **écrite** détaillée, via le formulaire prévu à cet effet (voir **Annexe C**). Le formulaire devra être acheminé à la Direction générale pour analyse en utilisant l'une des trois méthodes ci-dessous :

Par courriel	plaintesdg@villebdf.ca
Par la poste / En personne, à l'accueil	Direction générale 375, boulevard Adolphe-Chapleau Bois-des-Filion (Québec) J6Z 1H1

La Direction générale ne recevra aucune plainte verbale concernant les insatisfactions concernant les réponses, décisions, règlements, délais de traitement ou services reçus.



La Direction générale se réserve alors vingt (20) jours ouvrables pour analyser la plainte et répondre, par écrit, au citoyen. Ce délai peut être prolongé si des circonstances particulières le justifient. La Direction générale en informe alors le citoyen par écrit.

La Direction générale conservera un registre confidentiel des plaintes reçues afin d'en faire le suivi.

13 RECEVABILITÉ D'UNE PLAINTÉ

Tel qu'illustré à l'**annexe A**, une demande reçue à la Ville suivra un certain cheminement afin d'être adéquatement traitée. Lorsqu'un citoyen fait une demande au service concerné et qu'il est insatisfait, la plainte devra répondre à certains critères pour être recevable.

13.1 Motifs justifiant une plainte

- Un délai de traitement anormalement élevé, sans avoir obtenu d'explications de la part d'un employé municipal;
- La manière dont les services sont rendus :
 - Manque d'écoute ou de courtoisie;
 - Discrimination;
 - Comportement inadéquat;
 - Non-respect des procédures.
- La qualité de l'information donnée :
 - Manque de clarté menant à une contravention à la réglementation;
 - Renseignement erroné;
 - Erreur administrative, sans explications valables.
- L'accessibilité à un service :
 - Refus d'un service;
 - Manque de suivi.

13.2 Plaintes irrecevables

Une plainte transmise à la Direction générale sera jugée irrecevable si elle :

- Est incomplète (le formulaire n'étant pas complété en entier);
- N'est pas accompagnée de preuves, ou que les preuves sont impossibles à confirmer;
- Ne présente pas les coordonnées personnelles complètes de la personne plaignante;
- Ne concerne pas directement la Ville de Bois-des-Filion;
- Est rédigée de manière irrespectueuse (contient des insultes ou porte atteinte à la réputation des membres du conseil municipal ou des fonctionnaires de la Ville).



14 RÉVISION

La présente politique de service aux citoyens sera révisée de façon périodique ou au besoin par la Direction générale.

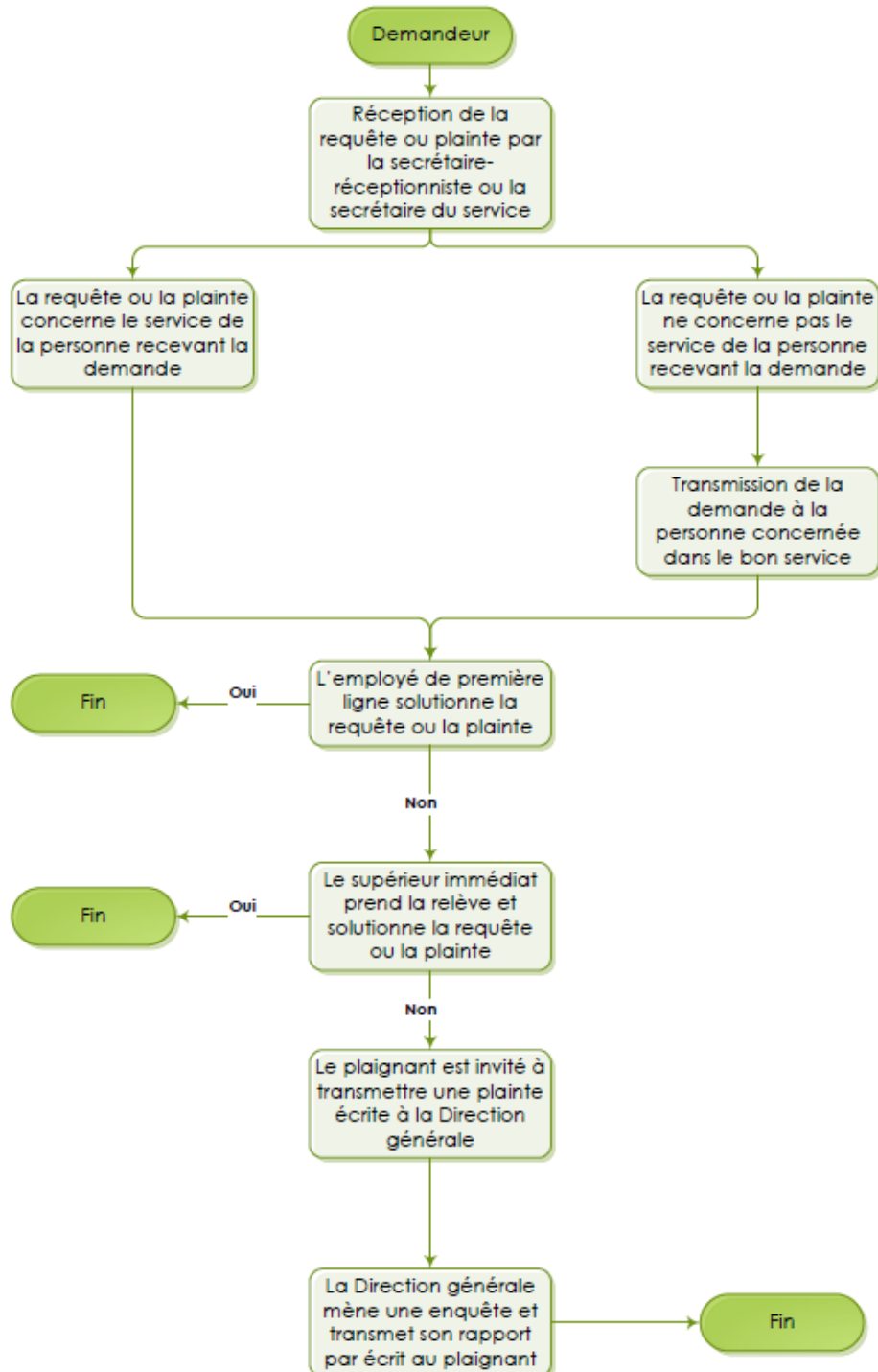
15 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à la date de son adoption par résolution du conseil municipal.



ANNEXE A – CHEMINEMENT DES DEMANDES D'INFORMATIONS, REQUÊTES OU PLAINTES

Cheminement des demandes d'informations, requêtes ou plaintes





ANNEXE B – MODÈLES DE MESSAGES D'ABSENCE

MESSAGE D'ABSENCE COURRIEL DESTINÉ À L'EXTERNE

Bonjour,

Veillez noter que je serai absent (e) du bureau du _____ au _____ inclusivement en raison de (vacances, congé, férié, etc.). Pour toute urgence, veuillez contacter (nom de la personne à contacter) au 450 621-1460 poste _____ # ou par courriel à ____@villebdf.ca.

Cordialement,

MESSAGE D'ABSENCE TÉLÉPHONIQUE

Bonjour, vous avez bien joint (nom et titre de poste). Je suis présentement dans l'impossibilité de répondre à votre appel. Laissez-moi un message détaillé incluant votre nom, adresse, numéro de téléphone et la raison de votre appel et il me fera plaisir de vous rappeler dans les meilleurs délais. Bonne journée!



ANNEXE C – FORMULAIRE

PLAINTÉ FORMULÉE À LA DIRECTION GÉNÉRALE

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Prénom et nom	
Adresse complète	
Téléphone	Courriel

PLAINTÉ

Décrivez les faits (la raison de votre plainte; pourquoi communiquez-vous avec la Ville au départ?).
Soyez le plus précis possible.

Quelle réponse vous a été donnée par le (les) employé(s) à qui vous avez parlé?

Décrivez en quoi vous êtes insatisfait; quelle résolution attendez-vous.



À qui avez-vous parlé et à quelle(s) date(s)?

Autres informations pertinentes au dossier.

Je, soussigné, atteste que les affirmations contenues dans cette déclaration sont véridiques.

Signature

Date

SECTION RÉSERVÉE À LA DIRECTION GÉNÉRALE

Plainte reçue par	No de dossier
Date de réception de la plainte	Date de l'accusé de réception

Transmettez-nous votre formulaire de l'une des manières suivantes à l'attention de la Direction générale :

Par courriel

plaintesdg@villebdf.ca

Par la poste ou directement à
l'hôtel de ville

375, boulevard Adolphe-Chapleau
Bois-des-Filion (Québec) J6Z 1H1