

POLITIQUE SERVICE CITOYEN.NES

Municipalité du Village de Val-David

Date

Résolution



Table des matières

1. PRÉAMBULE	3
2. OBJECTIFS	3
3. CHAMP D'APPLICATION	3
4. DÉFINITIONS.....	4
5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	4
6. ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ	5
7. RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE CITOYENNE.....	5
8. ORGANISATION DU SERVICE CITOYEN	6
9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES	6
10. STANDARDS DE SERVICE – INTERACTIONS	10
11. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES	11
12. COMMUNICATION ET SERVICE TÉLÉPHONIQUE	12
13. GESTION DE L'INFORMATION	12
14. AMÉLIORATION CONTINUE	12
15. RÉVISION DE LA POLITIQUE	13
16. ENTRÉE EN VIGUEUR	13
ANNEXE A - FORMULAIRE DE REQUÊTE ET PLAINTES	14
ANNEXE B - STANDARD TÉLÉPHONIQUE ET COMMUNICATION	15
ANNEXE C – EXEMPLES D'ACCUSÉ DE RÉCEPTION.....	16

1. PRÉAMBULE

La Municipalité du Village de Val-David reconnaît l'importance d'offrir aux personnes citoyennes des services de qualité, accessibles et adaptés à leurs besoins.

Dans un contexte d'évolution des attentes envers les organisations publiques, la Municipalité encadre ses pratiques afin d'assurer une prestation de services cohérente, efficace et professionnelle, contribuant ainsi à la confiance du public.

La présente politique établit les principes, les engagements et les modalités opérationnelles visant à encadrer la gestion des demandes citoyennes, dans une perspective de respect, d'équité, de transparence et d'amélioration continue.

2. OBJECTIFS

La présente politique vise à :

1. assurer un service citoyen de qualité, accessible et uniforme ;
2. encadrer les pratiques de gestion des demandes, requêtes, plaintes et réclamations ;
3. améliorer les délais de réponse et la qualité des communications ;
4. favoriser une prise en charge efficace, rapide et traçable des demandes ;
5. renforcer la relation de confiance entre la Municipalité et les citoyennes et citoyens ;
6. soutenir l'amélioration continue des services municipaux.

3. CHAMP D'APPLICATION

La présente politique s'applique :

- à tous les employés, y compris le personnel temporaire, saisonnier, contractuel, stagiaire et étudiant ;
- à l'ensemble des services municipaux ;
- aux canaux officiels de communication de la Municipalité, notamment les communications en personne, par téléphone, par courriel, par courrier ainsi que par formulaire en ligne ou papier.
- Les réseaux sociaux municipaux peuvent être utilisés comme canal d'information ou de redirection, mais ne constituent pas un canal officiel pour le dépôt d'une plainte, d'une réclamation ou d'une demande nécessitant un suivi formel.

Cette politique ne vise pas les interactions réalisées sur les réseaux personnels.

4. DÉFINITIONS

Demande d'information : demande de renseignements pouvant être traitée sans intervention particulière.

Requête simple : demande d'intervention ou de service pouvant être traitée rapidement par un seul service.

Requête complexe : demande nécessitant une analyse approfondie, une coordination ou l'intervention de plusieurs personnes ou services. Son traitement peut s'échelonner sur une plus longue période.

Urgence : situation nécessitant une intervention immédiate en raison d'un risque pour la sécurité des personnes, des biens ou des infrastructures.

Plainte : expression d'une insatisfaction concernant un service, un délai, une décision ou un comportement.

Plainte recevable : plainte conforme aux critères de la présente politique et relevant de la compétence municipale.

Plainte non recevable : plainte qui ne répond pas aux critères de recevabilité de la présente politique ou qui ne relève pas des responsabilités de la Municipalité. Elle n'est donc pas traitée dans le cadre du processus de gestion des plaintes. Sont notamment considérées comme non recevables :

- les plaintes anonymes;
- les plaintes verbales non consignées, sauf en situation d'urgence;
- les plaintes contenant des propos irrespectueux ou inappropriés;
- les demandes incomplètes ou trop vagues;
- les conflits de nature privée ou les dossiers déjà devant les tribunaux;
- les situations qui ne relèvent pas de la Municipalité.

Lorsque possible, la Municipalité informe la personne concernée des raisons de la non-recevabilité et peut, au besoin, l'orienter vers les ressources appropriées.

Réclamation : demande impliquant une compensation financière ou un dommage allégué.

5. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

L'application de la présente politique est une responsabilité partagée par l'ensemble du personnel municipal, des gestionnaires et des élus.

Conseil municipal

- adopte la politique et ses mises à jour;
- peut être informé de certains dossiers ou effectuer un suivi à la demande d'un citoyen, sans intervenir dans le traitement administratif ni dans les décisions relevant de l'administration.

Direction générale

- veille à la mise en œuvre de la politique;
- s'assure que les pratiques organisationnelles sont conformes aux principes de la politique;
- traite les dossiers sensibles ou de dernier niveau;
- assure la révision annuelle de la politique.

Directions de services

- assurent l'application de la politique au sein de leur service;
- veillent au traitement des demandes dans les délais établis;
- encadrent et accompagnent leur personnel;
- assurent le respect des standards de service.

Personnel

- applique la politique dans le cadre de ses fonctions;
- accueille les citoyennes et les citoyens avec courtoisie et professionnalisme;
- fournit une information claire et juste;
- oriente les demandes vers les ressources appropriées;
- respecte les standards de service établis.

6. ENGAGEMENTS DE LA MUNICIPALITÉ

La Municipalité s'engage à :

- accueillir et accompagner les citoyennes et citoyens ;
- fournir une information claire et exacte ;
- orienter adéquatement les demandes ;
- assurer une prise en charge rapide ;
- informer des délais applicables ;
- assurer un suivi lorsque requis, selon la nature et l'évolution du dossier, jusqu'à sa fermeture ;
- assurer la confidentialité des renseignements ;
- offrir un service constant ;
- soutenir le personnel et offrir la formation adéquate;
- améliorer continuellement ses pratiques.

7. RESPONSABILITÉS DE LA PERSONNE CITOYENNE

La personne citoyenne est invitée à :

- utiliser les canaux de communication prévus par la Municipalité.
- fournir des renseignements complets ;
- collaborer de manière respectueuse ;
- transmettre les documents nécessaires au traitement de sa demande.

8. ORGANISATION DU SERVICE CITOYEN

La Municipalité assure la gestion des demandes à partir des points de réception suivants :

- accueil de la mairie (général, urbanisme et environnement, travaux publics, finances)
- accueil du service loisirs, culture et vie communautaire
- accueil de la bibliothèque
- accueil du Parc régional
- accueil au bureau d'information touristique

Principe fondamental : orientation dès la réception.

Toute demande est immédiatement dirigée vers le bon service afin d'assurer une prise en charge efficace et d'éviter les délais inutiles.

Les demandes sont :

- analysées ;
- orientées ;
- consignées, lorsque requis ;
- Suivies, lorsque requis, jusqu'à leur fermeture.

9. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DEMANDES

La Municipalité applique un processus structuré afin d'assurer un traitement efficace, cohérent et équitable de toutes les demandes citoyennes.

9.1 Réception de la demande

Les demandes peuvent être reçues par différents canaux :

- en personne ;
- par téléphone ;
- par courriel ;
- par courrier ;
- par les réseaux sociaux municipaux – si demande d'information uniquement ;
- par formulaire attitré en ligne ou papier.

Dès leur réception, les demandes sont prises en charge par le point de service approprié.

9.2 Analyse et orientation

La demande est analysée afin de :

- en déterminer la nature (information, requête simple, requête complexe, plainte ou réclamation) ;
- valider sa recevabilité ;
- identifier le service responsable.

Elle est ensuite dirigée rapidement vers le bon service afin d'éviter les délais inutiles.

9.3 Enregistrement (lorsque requis)

Selon sa nature, la demande est consignée dans le logiciel de gestion municipal afin d'assurer :

- sa traçabilité ;
- un suivi adéquat ;
- une reddition de comptes.

9.4 Accusé de réception

Un accusé de réception est transmis, lorsque prévu aux standards de service (section 10), afin de confirmer la réception de la demande, sa prise en charge et, lorsque possible, les prochaines étapes du traitement.

(Exemples en annexe c)

9.5 Prise en charge

Informar la personne citoyenne des délais prévus ou estimés pour le traitement de sa demande.

9.6 Traitement de la demande

Le service responsable effectue les actions nécessaires au traitement du dossier, qui peuvent inclure :

- des vérifications ou analyses ;
- des interventions sur le terrain ;
- des consultations internes ou externes ;
- la coordination entre différents services.

Le traitement des demandes varie selon leur niveau de complexité.

Les demandes sont traitées en priorité selon leur degré d'urgence, leur incidence sur la sécurité, les enjeux opérationnels ainsi que les obligations légales applicables.

9.7 Suivi auprès de la personne citoyenne

Un suivi est effectué auprès de la personne citoyenne lorsque :

- le traitement de la demande nécessite un délai supplémentaire;
- des renseignements additionnels sont requis;
- un développement important survient dans le dossier.

Ce suivi vise à informer la personne citoyenne de l'état d'avancement de sa demande, des prochaines étapes et, lorsque possible, des délais révisés.

9.8 Fermeture du dossier

Une fois la demande traitée :

- lorsque requis, la personne citoyenne est informée du résultat ou de la fermeture du dossier ;
- les actions réalisées sont consignées ;
- le dossier est officiellement fermé.

Un dossier est considéré comme fermé lorsque les actions prévues ont été réalisées ou qu'une réponse finale a été transmise à la personne citoyenne.

9.9 Amélioration continue

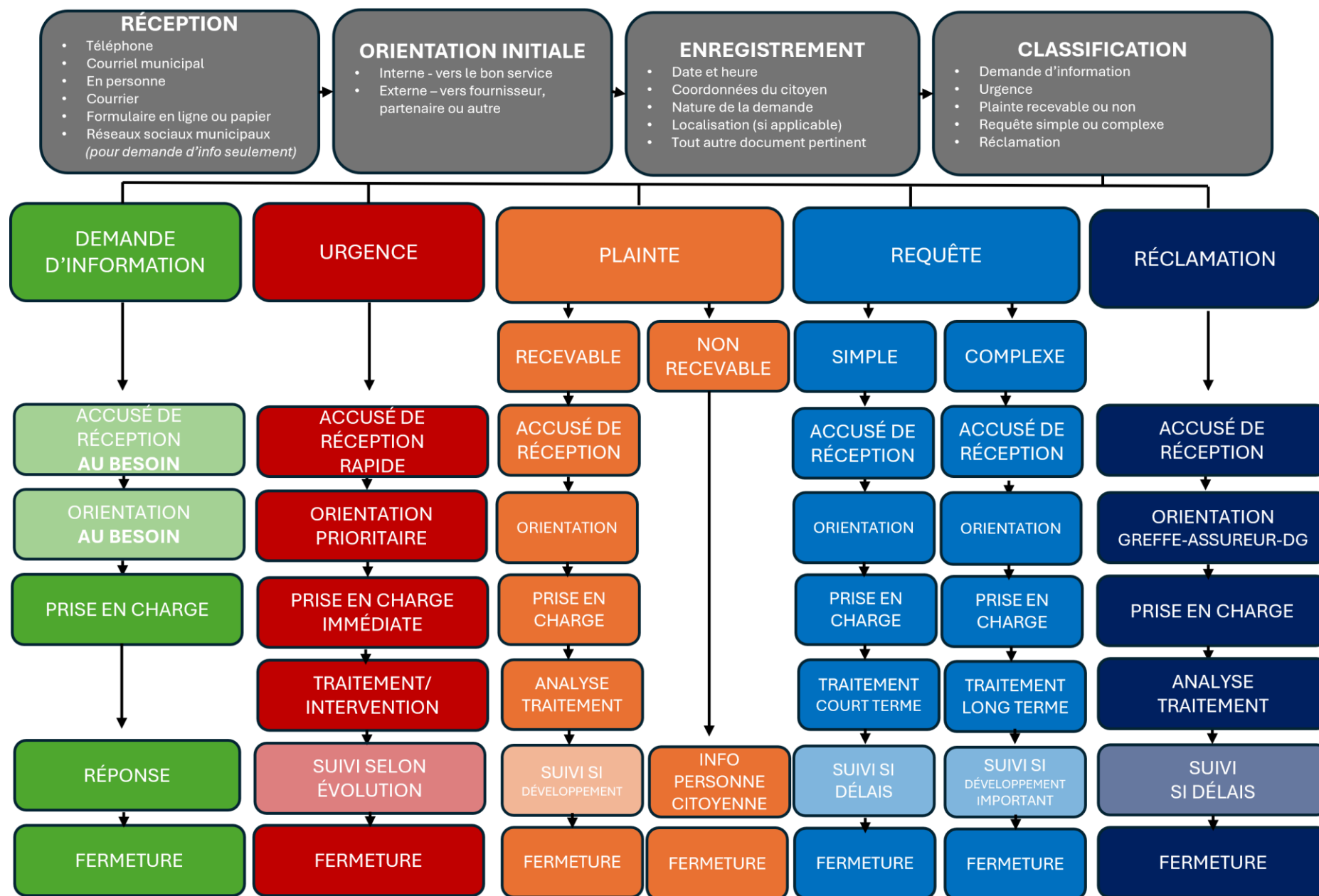
La Municipalité s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses services.

Les informations recueillies dans le cadre du traitement des demandes, requêtes, signalements et plaintes permettent :

- d'identifier les enjeux récurrents;
- d'améliorer les pratiques et les processus;
- d'adapter les services aux besoins de la population.

Un bilan mensuel des demandes, requêtes, signalements et plaintes est réalisé afin d'analyser les tendances, d'évaluer le respect des standards de service et de mettre en place, au besoin, des mesures d'amélioration.

Schéma de traitement des demandes



10. STANDARDS DE SERVICE – INTERACTIONS

La Municipalité établit des cibles de service afin d'assurer une gestion efficace, cohérente et prévisible des demandes citoyennes.

Type de demande	Accusé de réception	Prise en charge	Suivi auprès de la personne citoyenne	Confirmation de fermeture à la personne citoyenne
Urgence	≤ 4 heures ouvrables	Immédiate	Un suivi peut être effectué selon l'évolution de la situation, notamment lorsque la sécurité des personnes ou des biens est en cause	Information transmise
Demande d'information	Au besoin	≤ 2 jours ouvrables	Un suivi est effectué lorsque des vérifications supplémentaires sont nécessaires ou qu'un délai additionnel est requis.	Réponse transmise
Requête simple	≤ 2 jours ouvrables	≤ 5 jours ouvrables	Un suivi est effectué lorsque le délai prévu ne peut être respecté ou que l'intervention doit être reportée.	Information transmise
Requête complexe	≤ 2 jours ouvrables	≤ 10 jours ouvrables	Un suivi est effectué lorsqu'un développement important survient ou que le délai prévu doit être révisé.	Information transmise
Plainte recevable	≤ 2 jours ouvrables	≤ 10 jours ouvrables	Un suivi est effectué lorsque l'analyse nécessite des vérifications additionnelles ou un délai supplémentaire.	Information transmise
Plainte non recevable	≤ 2 jours ouvrables	Analyse de recevabilité	Sans objet	Information transmise
Réclamation	≤ 2 jours ouvrables	≤ 30 jours ouvrables	Un suivi est effectué lorsque le traitement nécessite un délai supplémentaire ou lors de la réception d'informations ayant une incidence sur le dossier.	Information de la décision finale transmise
Questions – séance du conseil	≤ 48 heures ouvrables	Avant la séance lorsque possible	Un suivi est effectué lorsqu'une information supplémentaire est requise ou que la réponse ne peut être fournie avant la séance.	Réponse lors de la séance ou suivi transmis après celle-ci

Note

Les délais indiqués constituent des cibles de service et non des délais de rigueur. Lorsque le traitement d'une demande nécessite un délai supplémentaire ou qu'un développement important survient, la Municipalité s'engage à en informer la personne citoyenne dans les meilleurs délais.

L'accusé de réception

confirme que la demande est reçue.

La prise en charge

informe la personne citoyenne des délais prévus.

Le suivi

informe la personne citoyenne de tout changement ou développement ayant une incidence sur le traitement de sa demande.

La fermeture

informe le citoyen que le dossier est terminé.

11. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La Municipalité accorde une grande importance au traitement des plaintes afin d'offrir des services de qualité et de répondre adéquatement aux préoccupations des citoyennes et citoyens.

Comment déposer une plainte

Pour être recevable, une plainte doit :

- être transmise par écrit ou être consignée par la Municipalité lorsqu'elle est formulée verbalement ;
- inclure les coordonnées de la personne plaignante ;
- être suffisamment précise pour permettre son analyse ;
- concerner un service, une décision ou une responsabilité relevant de la Municipalité.

Canaux officiels

La Municipalité privilégie certains canaux de communication afin d'assurer un traitement efficace et traçable des demandes.

Les plaintes doivent être transmises par l'un des canaux de communication officiels de la Municipalité, soit :

- en personne ;
- par téléphone ;
- par courriel ;
- par courrier ;
- par le formulaire de requêtes et plaintes en ligne ou papier.

Les plaintes transmises via les réseaux sociaux ne constituent pas des plaintes officielles et peuvent être redirigées vers les canaux de communication prévus à cette fin.

Comment une plainte est traitée

Toute plainte recevable est prise en charge de façon structurée :

- elle est d'abord analysée par le service concerné ;
- si nécessaire, elle peut être analysée ou révisée par la direction du service ;
- dans les situations plus complexes, la direction générale peut intervenir.

L'objectif est d'assurer un traitement juste, cohérent et adapté à chaque situation.

Confidentialité

Les renseignements transmis dans le cadre d'une plainte sont traités de manière confidentielle, conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

Seules les personnes responsables du traitement du dossier y ont accès.

Situations particulières

Certaines situations peuvent nécessiter des mesures particulières, notamment :

- en cas de comportements inappropriés envers le personnel ;
- pour des dossiers sensibles ou complexes ;
- lorsque plusieurs services doivent intervenir.

La Municipalité se réserve le droit d'encadrer ou de limiter les communications dans les situations de comportements abusifs, répétitifs ou irrespectueux, tout en assurant le traitement équitable des demandes. Dans tous les cas, la Municipalité s'assure de traiter les plaintes avec sérieux, équité, respect et diligence.

12. COMMUNICATION ET SERVICE TÉLÉPHONIQUE

Dans leurs interactions avec les citoyennes et citoyens, les membres du personnel doivent :

- s'identifier clairement ;
- adopter un ton courtois et professionnel ;
- faire preuve d'écoute active ;
- utiliser un langage simple et compréhensible ;
- informer la personne citoyenne lors des mises en attente ;
- expliquer les transferts d'appel ou les redirections ;
- assurer un suivi adéquat des messages et des demandes.

13. GESTION DE L'INFORMATION

Toute demande nécessitant une intervention ou un suivi doit être consignée dans les outils municipaux. Chaque demande ou dossier traité doit être documenté de manière complète et rigoureuse.

À ce titre, les éléments suivants doivent être consignés :

- la date de réception de la demande ;
- les coordonnées de la personne citoyenne ;
- la description de la demande ou de la situation ;
- les actions réalisées ;
- les suivis effectués ;
- le résultat final.

Les renseignements personnels sont traités conformément aux lois et règlements applicables.

14. AMÉLIORATION CONTINUE

Dans une perspective d'amélioration continue, la Municipalité s'engage à :

- offrir de la formation et du soutien au personnel ;
- analyser les données liées aux demandes, plaintes et réclamations ;
- suivre des indicateurs de performance tels que les délais, les volumes et la qualité du service ;
- ajuster ses pratiques en fonction des résultats observés ;
- mesurer la satisfaction des citoyennes et citoyens.

15. RÉVISION DE LA POLITIQUE

La présente politique est révisée annuellement par la direction générale afin d'assurer son adéquation avec les pratiques et les besoins organisationnels.

16. ENTRÉE EN VIGUEUR

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

Date : _____

Résolution : _____

Signature : _____
Directeur général

Signature : _____
Maire

ANNEXE A - FORMULAIRE DE REQUÊTE ET PLAINTES

Disponible en page d'accueil du site valdavid.com – bande grise du bas sous : Services en ligne.



DEMANDES, REQUÊTES ET PLAINTES

IDENTIFICATION DU DEMANDEUR				
Nom :		Prénom :		
No civique :		Rue :		
Ville :		Code postal :		
Téléphone :		Cellulaire :		
Courriel :				
☐ Propriétaire	☐ Locataire	☐ Commerçant	☐ Villégiateur	☐ Touriste

TYPE		
☐ Information/commentaire	☐ Requête	☐ Plainte
PRIORITÉ		
☐ Urgente		☐ Non urgente
SERVICE MUNICIPAL CONCERNÉ		
☐ Travaux publics	☐ Urbanisme	☐ Administration
☐ Loisirs et culture	☐ Tourisme	☐ Sécurité
☐ Trésorerie	☐ Greffe	☐ Communications

DESCRIPTION DE LA DEMANDE, REQUÊTE OU DE LA PLAINTE			
Date :			
Localisation :	No civique :	Rue :	Ville :
Description :			
Description des pièces jointes :			

J'ATTESTE QUE LES RENSEIGNEMENTS FOURNIS SONT VÉRIDIQUES	
Date :	Signature :

Votre demande, requête ou plainte sera traitée selon l'horaire normal des bureaux administratifs.

À L'USAGE DE LA MUNICIPALITÉ
Date de réception de la demande :
Date d'envoi de l'accusé de réception :
Date du traitement de la requête ou de la plainte :
Résultat :

ANNEXE B - STANDARD TÉLÉPHONIQUE ET COMMUNICATION

1. Accueil téléphonique

- Répondre dans un délai raisonnable.
- S'identifier clairement : « Municipalité du Village de Val-David [nom], bonjour. »
- Adopter un ton courtois et professionnel.

2. Communication

- Utiliser un langage simple et clair.
- Pratiquer l'écoute active.
- Reformuler la demande au besoin.
- Fournir une information complète et exacte.

3. Gestion des appels

- Informer la personne avant de la mettre en attente.
- Ne pas dépasser deux minutes sans retour.
- Expliquer tout transfert d'appel.

4. Messages et suivis

- Retourner les appels dans un délai de 24 heures ouvrables.
- Utiliser un message d'absence clair indiquant la durée de l'absence et, lorsque possible, une personne-ressource alternative.

5. Message d'absence type



Message d'absence – Répondeur téléphonique

Bonjour,

Vous avez joint la boîte vocale de [nom], de la Municipalité du Village de Val-David.

Je suis actuellement absent(e) du [date de début] au [date de retour].

Je prendrai connaissance de votre message dès mon retour.

Pour toute demande urgente, vous pouvez communiquer avec la réception au [numéro] ou écrire à [courriel général].

Merci de votre appel et bonne journée.



Message d'absence – Courriel automatisé

Objet : Absence du bureau

Bonjour,

Merci pour votre message.

Je suis actuellement absent(e) du bureau du [date de début] au [date de retour inclusivement].

Je prendrai connaissance de votre courriel dès mon retour.

Pour toute demande nécessitant un suivi durant mon absence, veuillez communiquer avec :



[Nom de la personne-ressource] – [fonction]



[courriel]



[numéro]

Merci de votre compréhension.

ANNEXE C – EXEMPLES D’ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Objet : Accusé de réception – Demande d'information

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande d'information reçue le [date].

Votre demande sera traitée dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables.

Si des vérifications supplémentaires sont nécessaires ou qu'un délai additionnel est requis, nous communiquerons avec vous afin de vous informer de l'évolution de votre demande.

Nous vous remercions de votre intérêt et demeurons disponibles pour toute question.

2. Requête simple

Objet : Accusé de réception – Requête

Bonjour,

Nous confirmons la réception de votre requête reçue le [date].

Votre demande sera prise en charge dans un délai maximal de cinq (5) jours ouvrables.

Si le traitement de votre demande nécessite un délai supplémentaire ou qu'une intervention doit être reportée, nous communiquerons avec vous afin de vous informer de l'état d'avancement de votre dossier.

Nous vous remercions de votre collaboration.

3. Requête complexe

Objet : Accusé de réception – Requête complexe

Bonjour,

Nous accusons réception de votre demande reçue le [date].

Votre dossier nécessite une analyse plus approfondie. Une première prise en charge sera effectuée dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables.

Nous vous informerons de tout développement important ou de tout ajustement aux délais de traitement, le cas échéant.

Merci de votre compréhension.

4. Plainte

Objet : Accusé de réception – Plainte

Bonjour,

Nous confirmons la réception de votre plainte reçue le [date].

Votre dossier fera l'objet d'une analyse et sera pris en charge dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables.

Si des vérifications additionnelles sont nécessaires ou si le délai de traitement doit être prolongé, nous communiquerons avec vous afin de vous informer de l'évolution de votre dossier.

Soyez assuré(e) que votre situation sera traitée avec sérieux, équité et diligence.

5. Réclamation

Objet : Accusé de réception – Réclamation

Bonjour,

Nous accusons réception de votre réclamation reçue le [date].

Votre dossier fera l'objet d'une analyse initiale dans un délai maximal de trente (30) jours ouvrables.

Si le traitement de votre réclamation nécessite des vérifications supplémentaires, notamment auprès de notre assureur ou d'autres intervenants, ou si un délai additionnel est requis, nous communiquerons avec vous afin de vous informer de l'évolution de votre dossier.

Nous vous remercions de votre patience.

6. Urgence (version courte)

Objet : Confirmation de réception – Situation urgente

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre signalement concernant une situation urgente.

Votre demande est actuellement prise en charge et une intervention sera effectuée dans les meilleurs délais, selon la nature de la situation signalée.

Si l'évolution de la situation le nécessite, nous communiquerons avec vous pour vous transmettre les informations pertinentes.

En présence d'un danger immédiat pour la sécurité des personnes, veuillez composer le 911.