



Ville de Mont-Saint-Hilaire

POLITIQUE DES

SERVICES AUX CITOYENS

Février 2025

..... PRÉAMBULE

La qualité du service offert à la population est une priorité pour la Ville de Mont-Saint-Hilaire. Cette politique vise donc à s'assurer que l'ensemble de ses prestataires de services, soit le personnel municipal et les membres du conseil municipal, travaillent pour le bien de la collectivité et mettent en action la vision et les valeurs de la planification stratégique 2023-2028. Ainsi, la politique des services aux citoyens incarne nos aspirations de ville responsable, cohérente et écologique. Elle contribuera de ce fait à la qualité de vie de toute la communauté hilairemontoise.



VISION

UNE VILLE 100% SERVICIELLE, DONC 100% SOLUTION!

La Ville de Mont-Saint-Hilaire a entrepris d'appuyer son développement sur le concept d'une ville 100% servicielle donc 100% en mode solution pour répondre aux besoins de l'ensemble des citoyens et citoyennes de façon durable dans une perspective du bien commun.

Pour réaliser sa vision, la Ville de Mont-Saint-Hilaire désire mobiliser ses acteurs municipaux et économiques autour d'une offre axée sur la mutualisation de produits et services pouvant apporter des solutions à haute valeur ajoutée aux citoyens et citoyennes ainsi qu'au secteur du monde des affaires.

VALEURS

Fierté

Audace

Bien commun

Civisme



OBJECTIFS

Cette présente politique vise à :

- Accroître le degré de satisfaction de la population ;
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services (par l'analyse, les apprentissages, la reddition de comptes, etc.) ;
- Mettre en place des mesures de communication et de gestion centralisées, permettant un suivi plus personnalisé avec les citoyens et les citoyennes dans une perspective de bien commun ;
- Baliser la nature d'un signalement, d'une requête, d'une plainte, d'un commentaire et d'une suggestion ;
- Analyser et assurer une prise en charge des demandes et des suivis ;
- Recueillir les informations de façon à mettre en perspective la portée des services aux citoyens ;
- Générer des rapports de gestion permettant d'évaluer et d'améliorer la qualité des services et de produire une reddition de comptes.

MOYENS

Les moyens utilisés en vue de l'application de cette politique sont multiples :

- Création d'un centre local d'information et d'initiatives citoyennes (CLIC) ;
- Bonification de la base de connaissances ;
- Collaboration avec les différents services de l'organisation pour améliorer les délais de traitement des demandes ;
- Mise en place d'un processus pour le traitement des demandes et suivis ;
- Mise en ligne d'un portail citoyen (suivi des grands projets, signalements, sondages, etc.) ;
- Refonte du site Internet ;
- Formation continue du personnel.

LEXIQUE DES TYPES DE DEMANDES ET DE SUIVIS

REQUÊTE ET SIGNALEMENT

Demande concernant le milieu de vie, un service ou une infrastructure de la ville qui nécessite une action de l'équipe municipale (ex. : nid de poule ou branche d'arbre sur la chaussée). Il pourrait également s'agir d'un renseignement communiqué à la ville par rapport à une situation qui entraîne ou qui est susceptible d'entraîner des préjudices ou une infraction à un règlement municipal (ex. : permis pour affichage temporaire).

PLAINTE

Expression d'une insatisfaction répétée concernant un milieu de vie, une infraction à un règlement municipal, un manquement concernant un service ou une infrastructure de la municipalité.

COMMENTAIRE ET SUGGESTION

Expression d'une opinion, d'une observation ou d'une proposition visant notamment à améliorer un milieu de vie, un règlement, un service ou une infrastructure de la ville.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ

Afin d'être reçue et traitée, une demande doit :

- Être adressée de façon officielle à la Ville ;
- Comporter le nom du requérant et une coordonnée permettant un suivi officiel (courriel ou téléphone). Selon les besoins, comporter toutes autres coordonnées nécessaires au traitement de la demande ;
- Traiter d'un sujet relevant d'un champ de compétence municipal (milieu de vie, règlement, service ou infrastructure) ;
- Être basée sur des faits ou des situations bien documentés et non sur des rumeurs ou perceptions.

Afin d'être reçue et traitée, une demande ne doit pas relever d'un dossier judiciairisé, et ce, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q., chapitre A-2.1 (Mise en demeure ou démarche devant les tribunaux)

POUR ACHEMINER UNE DEMANDE:

CLIC

clic@villemsh.ca

100, rue du Centre-Civique

Mont-Saint-Hilaire (Québec) J3H 3M8

DEMANDE D'ACCÈS À L'INFORMATION

Toute personne qui désire obtenir copie d'un document détenu par la Ville doit en faire la demande auprès du responsable de l'accès à l'information, soit le greffier de la Ville.

La demande pour l'accès à un document peut être déposée par écrit (lettre, courriel) ou verbalement (en personne, par téléphone). Cependant, seule la demande écrite permet d'en appeler à la Commission d'accès à l'information si la décision du responsable de l'accès ne vous satisfait pas. La demande doit être suffisamment précise pour permettre de repérer le document.

La demande est confidentielle. Le responsable doit répondre dans les 20 jours suivants sa réception. Toutefois, il peut se prévaloir d'une prolongation de 10 jours en ayant pris soin au préalable d'en aviser le demandeur.

Si la demande est refusée, il est possible de déposer une demande de révision de la décision à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la réception de la réponse ou de la date l'expiration du délai pour répondre à la demande d'accès. Il suffit d'écrire à la Commission en joignant une copie de la première demande et une copie de la réponse du responsable. Les informations concernant la possibilité d'un recours à la Commission d'accès à l'information seront transmises au demandeur par le responsable de l'accès avec la correspondance accusant réception de la demande et avec celle indiquant la décision dudit responsable.

POUR ACHEMINER UNE DEMANDE:

Services juridiques

greffe@villemsh.ca

100, rue du Centre-Civique

Mont-Saint-Hilaire (Québec) J3H 3M8

..... RÔLES ET RESPONSABILITÉS

CONSEIL MUNICIPAL

Le conseil municipal représente la population et veille à la saine administration de la ville afin que les services et les infrastructures répondent aux besoins et attentes des citoyens et citoyennes. Le rôle politique d'une élue ou d'un élu consiste aussi à être à l'écoute des citoyennes et citoyens qu'elle ou il représente. Cela implique de considérer leurs revendications, leurs demandes et leurs propositions et de les faire valoir, au besoin, auprès du conseil municipal. Le maire possède aussi le droit de surveillance, d'enquête et de contrôle sur le fonctionnement des services municipaux, assurant ainsi une transparence de l'information pour la communauté.

Lorsqu'un citoyen ou une citoyenne sollicite un élu ou une élue pour une demande particulière qui concerne un service de la ville, l'élu ou l'élue doit alors diriger cette personne vers le CLIC pour obtenir un suivi adéquat. Les membres du conseil municipal ne sont pas tenus de traiter des requêtes personnelles.

DIRECTION GÉNÉRALE

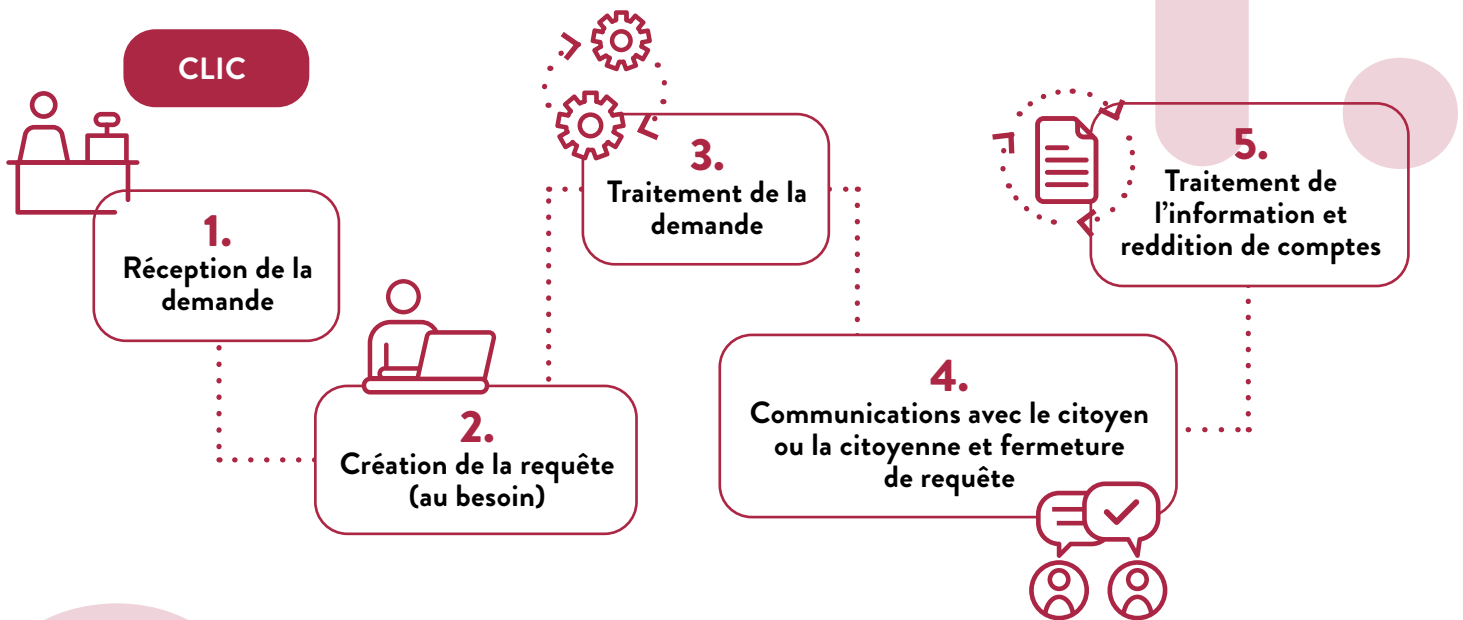
Sous l'autorité du conseil municipal, le fonctionnaire principal ou la fonctionnaire principale de la municipalité planifie, organise, dirige et contrôle l'ensemble des activités de la ville. Il ou elle assure la communication entre le conseil et le personnel de la municipalité. La Loi sur les cités et les villes lui confie également la responsabilité de l'examen des plaintes * contre la municipalité.

* Toute personne souhaitant déposer une plainte officielle contre la municipalité pourrait, après analyse et recevabilité de la plainte, être orientée vers un formulaire fourni par le Service de la direction générale. Ce formulaire précise les critères de recevabilité des plaintes examinées par le fonctionnaire principal de la municipalité.

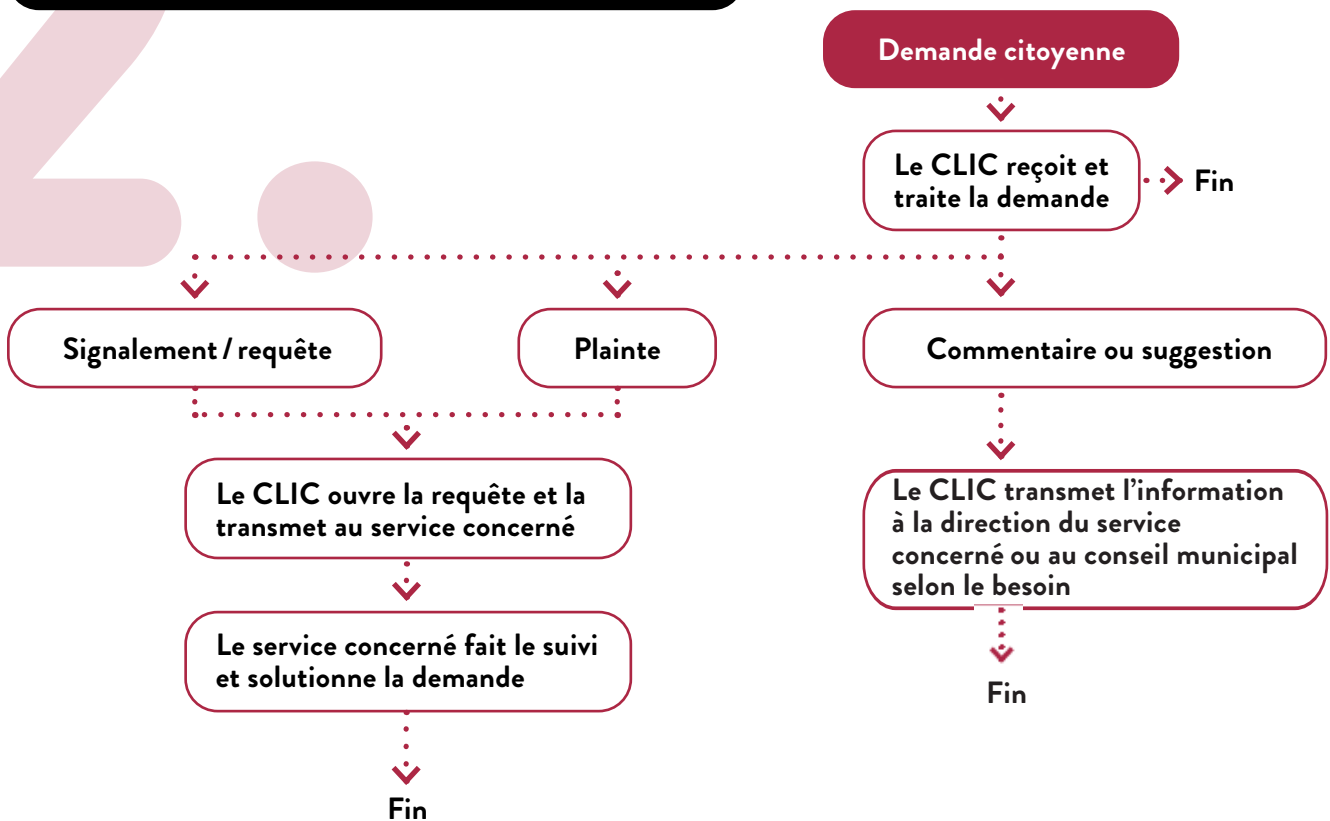
CENTRE LOCAL D'INFORMATION ET D'INITIATIVES CITOYENNES (CLIC)

Le CLIC a pour mission de centraliser l'ensemble des demandes et des suivis de première ligne de l'administration municipale. Le CLIC assure de façon diligente la prise en charge des demandes citoyennes en les enregistrant et en faisant le suivi du traitement dans les délais raisonnables, selon la nature de ces diverses demandes.

TRAITEMENT D'UNE DEMANDE À LA VILLE



CHEMINEMENT D'UNE DEMANDE À LA VILLE



Fin = Reddition de comptes

..... ENGAGEMENT DES MEMBRES DU CONSEIL MUNICIPAL ET DE L'ADMINISTRATION MUNICIPALE

DANS UNE PERSPECTIVE DE VILLE 100% SERVICIELLE

Les personnes élues et les membres du personnel s'engagent à :

- Offrir un accueil qui répond aux besoins et aux attentes des citoyens et des citoyennes ;
- Faciliter l'accès aux services ;
- Être respectueux et courtois dans toutes les communications ;
- Agir avec civisme ;
- Offrir une écoute attentive pour bien cerner les besoins des citoyens et des citoyennes ;
- Faire preuve d'empathie ;
- Informer le citoyen ou la citoyenne des étapes à franchir dans le traitement de leur demande ;
- Respecter son engagement ainsi que l'échéancier convenu avec le citoyen ou la citoyenne ;
- Respecter les rôles et responsabilités de chacune des parties ;
- Contribuer à l'évaluation de la prestation de services lors de la reddition de compte annuelle.

Dans tous les cas, les échanges entre les prestataires de services et le personnel de l'organisation doivent être courtois et respectueux. En aucun cas, la violence verbale ne sera tolérée.



Le personnel du CLIC s'engage à :

- Répondre aux citoyens et aux citoyennes au meilleur de ses connaissances ;
- S'assurer que le cheminement du traitement d'une demande ou d'un suivi est rigoureusement effectué ;
- Éviter, lorsque possible, de transférer un courriel ou un appel à un collègue ou une collègue pour toute demande ou rétroaction jugée de premier niveau ;
- Aller chercher l'information lorsque la réponse ne fait pas partie de la banque de connaissances et faire un retour auprès du citoyen ou de la citoyenne ;
- Rappeler au plus tard à la fin de la journée ouvrable suivant la réception d'un message laissé sur la boîte vocale ;
- Expédier un accusé de réception au plus tard à la fin de la journée ouvrable suivant la réception d'un courriel ;
- Appliquer les mêmes règles que pour les courriels concernant les messages reçus sur Messenger ;
- Bien documenter le dossier lorsqu'un signalement ou une requête nécessite une ouverture de fiche dans le système informatisé et assurer un suivi adéquat auprès du citoyen ou de la citoyenne ;
- Avoir répondu au citoyen ou à la citoyenne avant de fermer la demande ;
- Participer à la comptabilisation des données, à leur analyse et à la reddition de compte.

CONFIDENTIALITÉ ET NEUTRALITÉ

Pour toutes les procédures de traitement des demandes et des suivis par téléphone, par courriel ou en personne, la Ville s'assure de traiter ces dernières avec respect et civisme, et ce, en toute confidentialité.

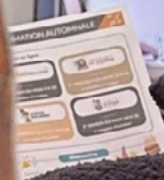
REDDITION DE COMPTES

Le CLIC produira un rapport trimestriel et annuel ayant comme indicateurs :

- Nombre d'interactions (visites, appels, courriels) ;
- Nombre de requêtes reçues, traitées et en attente ;
- Nombre de plaintes dirigées vers la direction générale ;
- Nombre de demandes et suivis auxquels le CLIC a répondu ;
- Services vers lesquels ces demandes sont dirigées ainsi que les principaux sujets identifiés ;
- Nombre de requêtes inusitées et portrait des requêtes inusitées ;
- Résumé qualitatif des apprentissages tirés des échanges avec les citoyens et citoyennes.

** Nous nous engageons à préserver la confidentialité des demandes, même dans le cadre de la reddition de comptes.*

LE COPP...ART





Ville de Mont-Saint-Hilaire



villemsh.ca

