

POLITIQUE DE SERVICE AU CITOYEN

Ville de Mont-Saint-Hilaire

Adoption de la politique de service au citoyen
de la Ville de Mont-St-Hilaire le 3 décembre 2018
Par résolution No 2018-464



Ville de Mont-Saint-Hilaire

Le service au citoyen, c'est l'affaire de tous.

La ville de Mont-Saint-Hilaire insiste pour que le citoyen soit bien accueilli et reçoive un service hors-pair lors de chacun de ses contacts avec les employés de la Ville. La formation continue des employés en matière de service au citoyen devient un outil important dans l'atteinte de cet objectif.

Définitions :

Plainte :

Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'un service municipal, d'un événement, d'une personne ou d'un comportement du personnel.

Requête :

Une requête est l'expression d'une demande particulière, relativement à un changement de situation immédiat ou déterminé dans le temps. Par exemple, la réparation d'un nid-de-poule, d'une lumière brûlée, une demande d'installation de signalisation, etc.

Un principe fondamental – Diriger le citoyen au bon endroit.

La Ville de Mont-Saint-Hilaire utilise un système décentralisé de gestion des plaintes et requêtes. Pour offrir le meilleur service possible, il est important de diriger le citoyen au bon endroit, dès son premier contact, pour un traitement adéquat de sa plainte ou de sa requête.

Ce rôle incombe tant aux membres du conseil municipal qu'aux membres de l'organisation.

Les membres du conseil municipal :

Le rôle des membres du conseil est d'être à l'écoute du citoyen et de le diriger vers le bon service, vers la bonne personne qui pourra l'accompagner adéquatement dans sa démarche auprès de la ville. L'approche appropriée est la suivante :

- Le citoyen signale une plainte ou une requête à un élu municipal.
- L'élu municipal dirige le citoyen vers le service ou la personne qui pourra l'accompagner adéquatement.
- Le citoyen a reçu le service ou la réponse de façon satisfaisante et le dossier est clos.
- Si le citoyen est insatisfait du suivi ou de la réponse qui lui est donné, il le signale à l'élu.
- L'élu municipal en fait part au directeur général.
- Le directeur général fait le suivi avec le directeur du service concerné et avec l'élu municipal qui lui a rapporté la situation.
- Le dossier est traité selon la formule appropriée aux circonstances et un suivi est fait à l'élu.

Les membres de l'organisation :

Les membres de l'organisation doivent prendre en charge le citoyen et s'assurer qu'il est référé au bon endroit et à la bonne personne dès le premier contact.

- Dans le but de donner le meilleur service possible, le transfert d'une personne ou d'un appel à un collègue est toujours précédé d'une vérification auprès de ce collègue afin de s'assurer qu'il peut répondre adéquatement au citoyen.
- Pour tout appel ou message laissé à sa boîte vocale, le personnel doit retourner l'appel au plus tard à la fin de la journée ouvrable suivant la réception de l'appel.
- Concernant le traitement des courriels, un accusé réception doit être expédié au plus tard à la fin de la journée ouvrable suivant sa réception.
- Concernant les commentaires, plaintes et réclamations reçues par Facebook, le Services aux citoyens et communications (page Facebook de la Ville) ou le Service du loisir et de la culture (page Facebook des loisirs) doit répondre au citoyen en privé. Les règles de traitement des courriels s'appliquent.
- En cas d'absence courte ou prolongée, la fonction de gestionnaire d'absence du bureau doit être activée. Le message d'absence doit indiquer qui prendra en charge les plaintes et requêtes pendant l'absence.

Lorsqu'une plainte ou une requête nécessite l'ouverture d'un dossier dans le système informatisé, l'employé doit y inscrire toutes les actions et commentaires requis, au fur et à mesure, afin de bien documenter le dossier et d'assurer un suivi adéquat auprès du citoyen.

Déclaration de service au citoyen

Nos engagements

- ✓ Offrir un accueil qui répond aux besoins et aux attentes des citoyens.
- ✓ Faciliter l'accès à nos services.
- ✓ Être respectueux et courtois dans toutes les communications avec les citoyens.
- ✓ Offrir une écoute attentive pour bien cerner les besoins des citoyens.
- ✓ Se mettre à la place du citoyen, faire preuve d'empathie.
- ✓ Utiliser un vocabulaire simple et compréhensible.
- ✓ Être disponible et soucieux de traiter rapidement les demandes.
- ✓ Régler le plus de questions possible dès le premier contact avec le citoyen.
- ✓ Informer le citoyen des étapes à franchir dans le traitement de ses demandes.
- ✓ Faire ce que l'on a dit au citoyen et respecter la manière de faire ainsi que l'échéancier convenu.
- ✓ Mesurer périodiquement la satisfaction à l'égard des services.