

# RAPPORT ANNUEL

# 2020

## BUREAU DU CITOYEN

Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020



Présenté le 30 mars 2021  
au comité sur la qualité des services



Ville de  
**Rouyn-Noranda**



## TABLE DES MATIÈRES

<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>2</b>
<b>Mot du président du comité sur la qualité des services</b> .....	<b>3</b>
<b>Message du responsable du Bureau du citoyen</b> .....	<b>4</b>
<b>Mandat et champs de compétence du Bureau</b> .....	<b>5</b>
<b>Faits saillants</b> .....	<b>5</b>
<b>Rapports statistiques</b> .....	<b>6</b>
Volume d'activités du Bureau du citoyen.....	6
TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2020 (Bureau du citoyen).....	6
TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	7
TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	8
TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	9
Les accompagnements.....	10
TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (en %) (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	10
TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	11
Les interventions.....	12
TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %).....	12
TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	12
TABLEAU 9 : Répartition plaintes fondées par nature (1 <sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020).....	13
TABLEAU 10 : Distribution par motif.....	13
<b>Plainte à l'égard d'un appel offres</b> .....	<b>14</b>
<b>Recommandations en lien avec les interventions</b> .....	<b>14</b>
<b>Constats généraux et recommandation</b> .....	<b>15</b>
<b>Conclusion</b> .....	<b>16</b>





## Mot du président du comité sur la qualité des services



Mesdames et Messieurs les membres du conseil,

Au nom du Comité sur la qualité des services, je vous présente le rapport annuel du Bureau du citoyen. Ce rapport représente les activités du Bureau réalisées pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020.

Le Comité sur la qualité des services s'est réuni à 4 reprises en 2020, en présence et virtuellement. Cette année nous a permis de suivre les activités réalisées par le Bureau du citoyen et d'en d'apprécier l'évolution avec la perspective d'une année complète. Nous avons observé qu'un nombre important de citoyens ont fait confiance au Bureau pour les accompagner ou encore pour intervenir auprès d'un service municipal. Nous croyons que l'approche neutre, indépendante et diligente du Bureau permet de répondre à un besoin réel qui se reflète dans les statistiques et données présentées.

Par la présente, je veux également remercier les membres du comité pour leur importante contribution qui nous permet aujourd'hui de vous déposer ce rapport. À titre de citoyen et président le comité, je salue l'excellente réception des différents services et employés qui ont collaboré avec le Bureau afin d'améliorer les services rendus. Je veux aussi rappeler l'orientation courageuse du conseil municipal de créer un tel service et de soutenir avec rigueur ses constats et recommandations.

Rappelons que le comité a pour mandat d'assurer une vigie quant à l'application de la Politique sur la qualité des services, d'assurer le suivi des recommandations formulées par le Bureau citoyen et de formuler au besoin des recommandations au conseil municipal.

Recevez, Mesdames et Messieurs les membres du conseil municipal, l'expression de mes sentiments distingués.

Le président du Comité sur  
la qualité des services,

*Alain Couture*  
Alain Couture





## Message du responsable du Bureau du citoyen

Mesdames et Messieurs les membres du Comité sur la qualité des services,

À titre de responsable du Bureau du citoyen, je dépose auprès des membres du comité le rapport annuel 2020 du Bureau du citoyen, conformément à l'article 5.7 de la Politique sur la qualité des services.

Ce deuxième rapport couvrant une première année complète d'activité du Bureau s'inscrit en continuité avec l'approche d'évaluation et d'amélioration de la qualité des services poursuivie par la Ville de Rouyn-Noranda. Il est difficile de présenter un bilan de l'année 2020 sans mentionner la situation pandémique mondiale qui a touché et affecté notre mode de vie ainsi que les méthodes de travail et d'interaction sociale au temps du COVID-19. La Ville de Rouyn-Noranda a dû adapter ses services dans ce contexte, et ce, sous l'œil attentif et diligent du Bureau du citoyen. Soulignons que malgré les défis imposés par ce contexte particulier et les adaptations mises en place par les services, nous n'avons pas observé de problématique ou d'insatisfaction particulière liée aux changements opérés dans ce contexte.

Les statistiques et données découlant des interventions menées par le Bureau du citoyen contenu dans ce rapport ont été présentées au Comité sur la qualité des services et aux membres du conseil municipal sur une base trimestrielle afin de leur permettre de suivre le travail accompli par le Bureau. Ce rapport démontre fidèlement et en toute transparence la nature et le volume des activités réalisés. Depuis sa création, 23 recommandations faites par le Bureau auprès des services ont été réalisées.

En plus des données découlant des activités d'accompagnement et d'intervention du Bureau, le rapport 2020 comporte une analyse sur l'approche de la Ville en matière de service aux citoyens. Divers constats se dégageant des accompagnements réalisés nous permettent d'adresser auprès des services et des élus des observations objectives, factuelles et indépendantes sur l'état de situation en ce qui a trait aux moyens et méthodes en place pour accueillir et traiter les demandes citoyennes.

En terminant, je désire souligner la collaboration aux travaux d'enquêtes des différentes directions et services ainsi que la contribution importante des membres du Comité sur la qualité des services aux travaux du Bureau.

Le responsable du Bureau du citoyen,

  
Simon Lapierre





## Mandat et champs de compétence du Bureau

Le Bureau est responsable d'assurer une prise en charge adéquate des demandes par les services, d'accompagner les citoyens dans leur requête auprès de la Ville et de traiter les plaintes en menant des enquêtes et en formulant des recommandations visant l'amélioration des services. Le Bureau peut intervenir et faire enquête sur l'ensemble des services et situations qui lui sont adressés ou intervenir de sa propre initiative s'il juge qu'une situation le requiert.

Il doit s'assurer de recevoir, colliger toute plainte adressée à la Ville, d'en déterminer la recevabilité et d'en faire l'examen et le traitement dans les délais prévus, soit de 30 à 45 jours ouvrables selon la situation.

Le Bureau est également responsable 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;

Certaines situations ne relèvent toutefois pas de la compétence du Bureau du citoyen, mais plutôt d'une loi, d'un règlement ou d'une autorité compétente en la matière. Les éléments suivants sont exclus des compétences du Bureau :

- Plainte à l'égard d'un élu
- Procédures judiciaires
- Constat d'infractions
- Réclamation
- Révision du rôle d'évaluation

## Faits saillants

Sur un total de 288 demandes reçues et traitées en 2020, il y a eu :

- 270 demandes d'accompagnement;
- 18 demandes d'intervention du Bureau;
  - Après analyse, 11 des 18 demandes d'intervention se sont révélées des plaintes fondées (61 %);
  - 1 dossier de plainte ouvert en 2020 était toujours en traitement;
- 17 recommandations ont été adressées auprès des services;
- Au cours de cette période, le délai moyen pour traiter :
  - les accompagnements est de 0,9 jour, dont 85 % traités le jour même;
  - les interventions est de 24 jours, 17 dossiers sur 18 traités à l'intérieur de 45 jours<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> La Politique sur la qualité des services prévoit que le délai de traitement de 30 jours ouvrables peut être prolongé de 15 jours ouvrables supplémentaires au besoin. [Article 5.3.11]



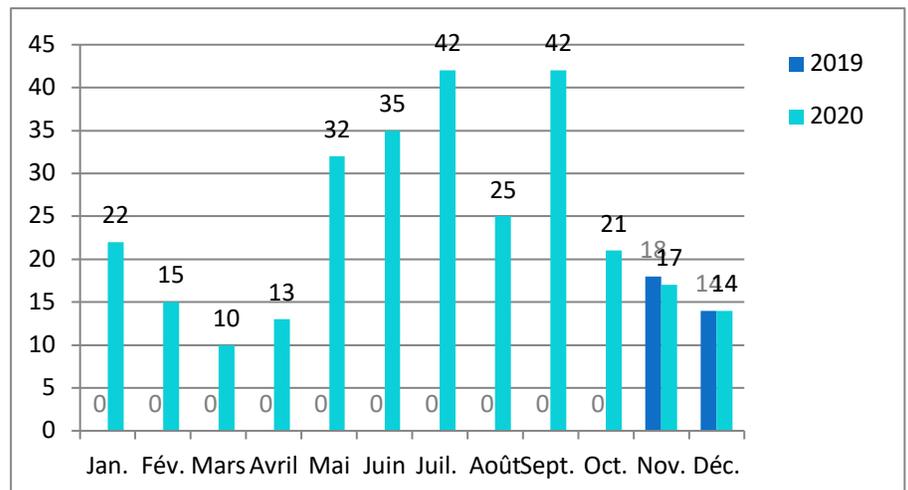


## Rapports statistiques

### VOLUME D'ACTIVITÉS DU BUREAU DU CITOYEN

**TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois pour 2020 (Bureau du citoyen)**

En 2020, le Bureau du citoyen a reçu et traité **288 demandes** entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre. Sur le total de demandes (288) nous avons relevé 284 demandes uniques, c'est-à-dire, en provenance de **284 demandeurs différents**.



Notons que le deuxième et le troisième trimestre couvrant la période d'avril à septembre totalisent **189 demandes et représente 66%** du total des demandes reçues par le Bureau. Cette période correspond à la transition des activités d'hiver vers les activités estivales.

À titre de comparaison, en 2020 l'ensemble des services de la Ville a **traité un total de 15 376 demandes<sup>2</sup>** de services en provenance des citoyens.

Le service étant relativement nouveau, il est pertinent de mettre en contexte les activités du Bureau sur le volume total de demandes citoyennes traitées par tous les services. **L'ensemble des activités du Bureau représente 1,87% nombre total de requêtes reçues par la Ville en 2020.** Ce qui peut paraître peu à première vue, représente tout de même 1 demande adressée au Bureau pour chaque 53 demandes adressées auprès des l'ensemble des services.

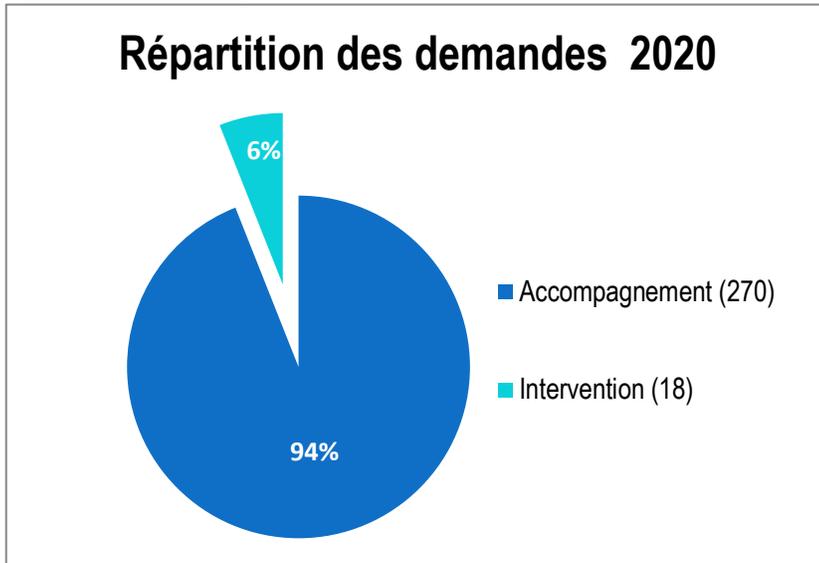
Ainsi, le traitement des demandes par le Bureau s'apparente à un échantillonnage aléatoire réalisé sur l'ensemble des requêtes. Il peut donc y avoir une surreprésentation ou une sous-représentation de certains services compte tenu de leur volume de requêtes respectif. Il faut donc être prudent dans l'interprétation des données sur les activités du Bureau.

<sup>2</sup> Le Bureau a extrait les données du logiciel de suivi des requêtes utilisés par la Ville. La grande majorité des activités des services y sont compilés, toutefois il demeure essentiel de préciser qu'un certain volume de requêtes n'apparaît pas dans ces données, puisqu'il n'est pas compilé. Les données présentées servent de référence bien que nombre de requêtes réel puisse être supérieur.





TABLEAU 2 : Répartition des demandes (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020)



Le Bureau du citoyen reçoit des demandes de toutes sortes. Ces demandes ont été réparties en deux grandes catégories : **les demandes d'accompagnement et les demandes d'intervention**. Ainsi, lorsqu'une personne s'adresse au Bureau pour de l'information ou pour formuler une requête s'adressant à un service, ces demandes sont incluses dans les **accompagnements**.

En contrepartie, les plaintes adressées au Bureau et les demandes concernant un problème dans le traitement d'une requête touchant la manière ou la qualité du service rendu sont présentées dans les **interventions**.

On observe dans le tableau 2 une proportion plus grande d'accompagnement qui **représente 94%** des demandes reçues. Ces demandes nécessitent habituellement de référer le citoyen ou sa requête auprès d'un service en assurant une prise en charge. Ces demandes permettent également de répondre à des questions d'ordre général, transmettre de l'information ou de recevoir une suggestion.

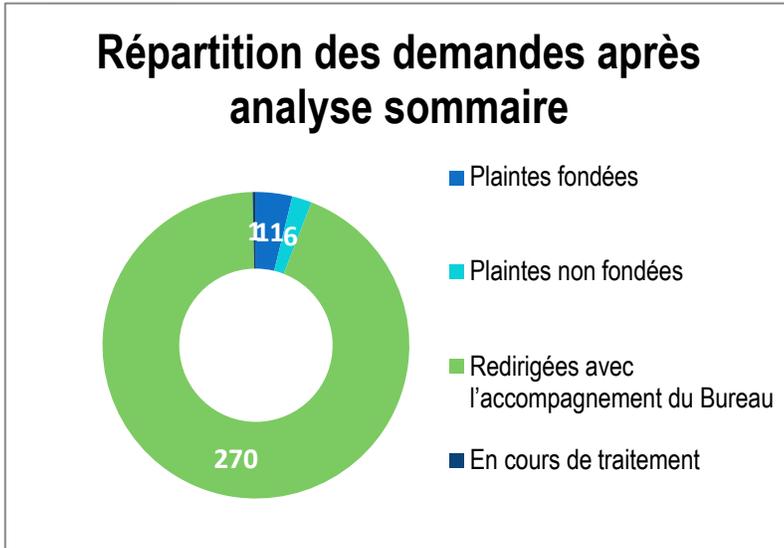
Cette donnée démontre **qu'une très grande proportion des activités du Bureau du citoyen consiste à accompagner, informer et orienter les citoyens vers les services**. Bien qu'il soit dans le mandat du Bureau d'accompagner les citoyens, cette forte concentration de demandes témoigne, de besoins précis des citoyens que nous abordons plus en détail dans les constats généraux et recommandation formulé en fin de rapport.

Concernant les interventions, elles représentent 6% des demandes reçues par le Bureau, soit 18 dossiers de plaintes. Ces dossiers permettent de vérifier en toute impartialité, indépendance et diligence des situations problématiques soumises à l'attention du Bureau du citoyen. Ces 18 dossiers sont des plaintes officielles traitées par le Bureau qui est, rappelons-le, un service de dernier recours, lorsqu'une situation n'a pu être réglée par les autres moyens à la disposition des citoyens. Par conséquent, il faut comprendre que la très vaste majorité des problématiques, différends, insatisfactions et autres sont traités et gérés dans les services responsables, sans l'intervention ou le recours du Bureau.





TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020)



Lorsqu'une demande est adressée auprès du Bureau, une analyse sommaire est réalisée concernant les demandes d'intervention (plainte). Ce tableau présente les demandes après analyse.

Ainsi, sur un total de 18 plaintes reçues :

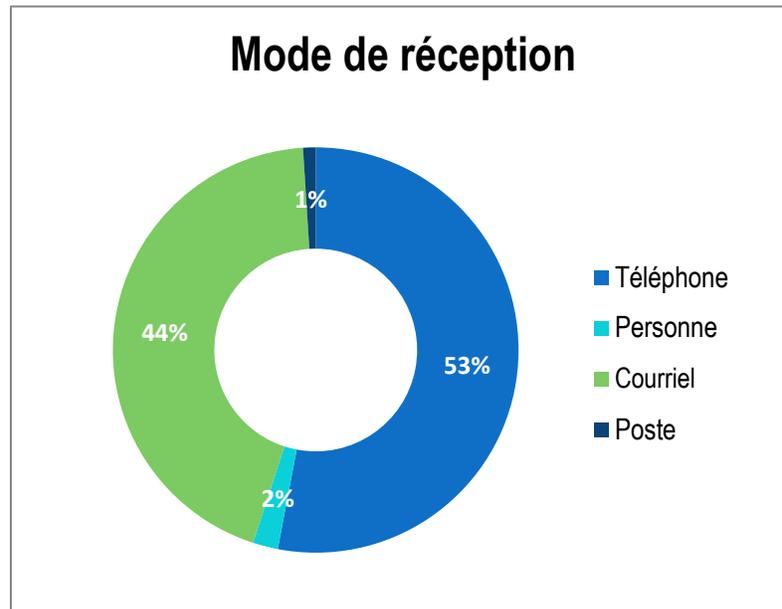
11 se sont avérées fondées, car elles concernaient des activités et services de la Ville.

6 se sont avérées non fondées, car elles ne relevaient pas des activités, services et compétences de la Ville ou ne démontraient pas d'éléments permettant de soutenir les faits ou situations allégués.

Les 270 demandes d'accompagnement sont représentées sous : redigées avec l'accompagnement du Bureau.

Un dossier de plainte étant toujours actif à la fin de l'année 2020, il est inscrit dans la catégorie « En cours de traitement » et sera compilé dans le rapport 2021.

TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020)



Le téléphone et le courriel sont les moyens privilégiés par les citoyens pour joindre le Bureau. Ils représentent 97% des modes de réception choisis pour établir un premier contact. Les rencontres en personnes représentent 2% soit 6 rencontres. Il est important de souligner que seul le premier contact avec le Bureau du citoyen est compilé. Ainsi, à titre d'exemple, une demande reçue par courriel peut avoir fait l'objet d'un traitement en personnes ou d'un suivi par téléphone.

Bien sûr le contexte de pandémie peut avoir eu un impact sur ces données. Le Bureau documente le mode de réception choisi par les citoyens pour le joindre afin d'adapter, au besoin, son approche et les stratégies de promotion du service.



## LES ACCOMPAGNEMENTS

Comme le démontrait le Tableau 2, **94 % des demandes reçues par le Bureau sont des accompagnements**. Cette forte proportion nécessite, au-delà des données présentées ci-dessous, une analyse plus poussée de cette situation. À cette fin, les observations découlant des témoignages et données recueillis par le Bureau sont présentées dans les constats généraux et recommandations à la fin du présent rapport.

Les tableaux suivants présentent les délais associés avec ce type de demande ainsi que les principaux sujets pour lesquels le Bureau a accompagné les citoyens.

**TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (en %)  
(1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020)**

En 2020, le **délai moyen** pour traiter une demande d'accompagnement a été de **0.9 jour**, dont 85 % d'entre elles sont traitées le jour même.

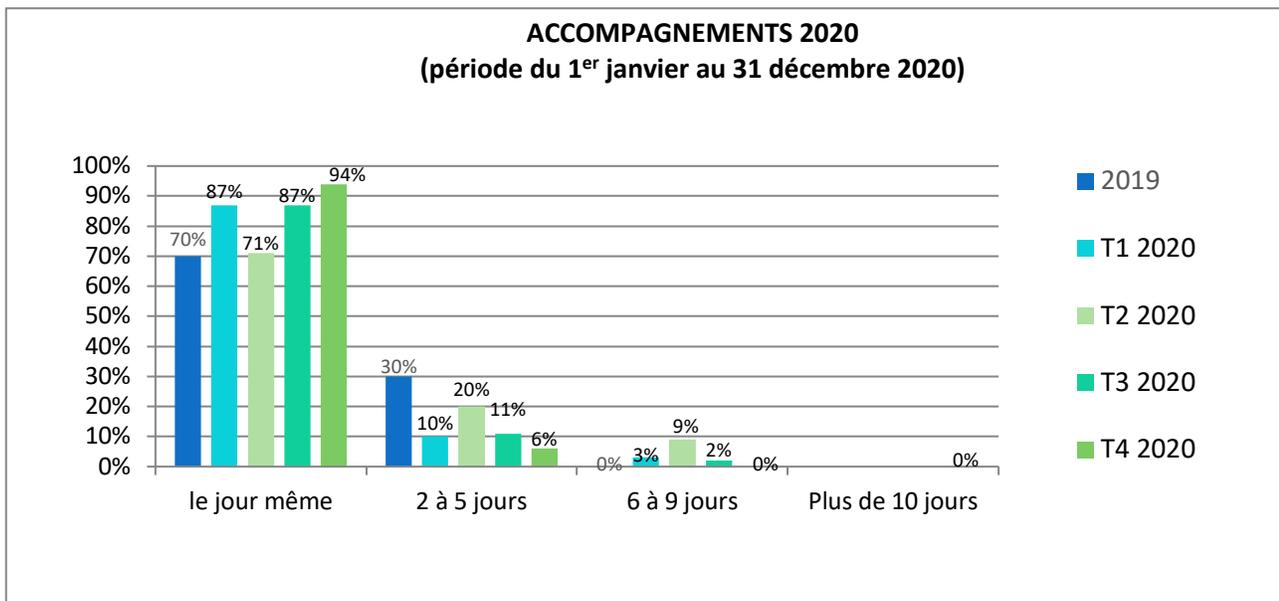
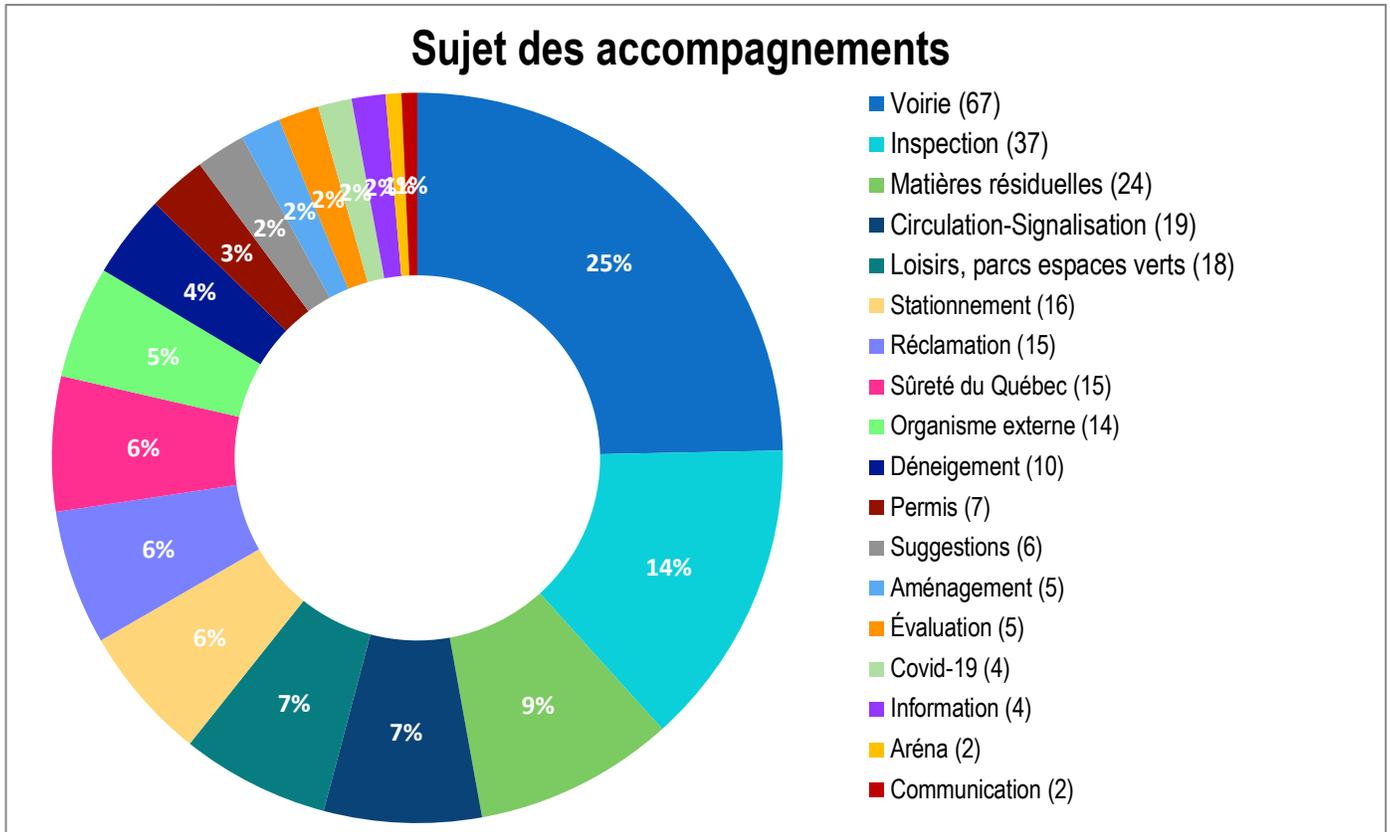




TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020)



Les accompagnements permettent d’orienter une demande auprès du bon service ou de répondre à des questions simples. Ces demandes sont très variées. Sur 270 accompagnements réalisés, près de la moitié (48%) des accompagnements concernent principalement 3 services; la voirie, les inspections et les matières résiduelles.

Le tableau 6 démontre bien la variété de sujets pour lesquelles les citoyens s’adressent à la Ville. Il s’agit principalement des demandes d’information ou de signalements adressés au service. On entend par « signalement » le désir d’un citoyen d’aviser un service d’une problématique, d’une situation qui peut nécessiter une intervention. Par exemple, un trottoir glissant est un signalement auprès des travaux publics afin qu’une action soit posée comme répandre des abrasifs.



LES INTERVENTIONS

TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %)

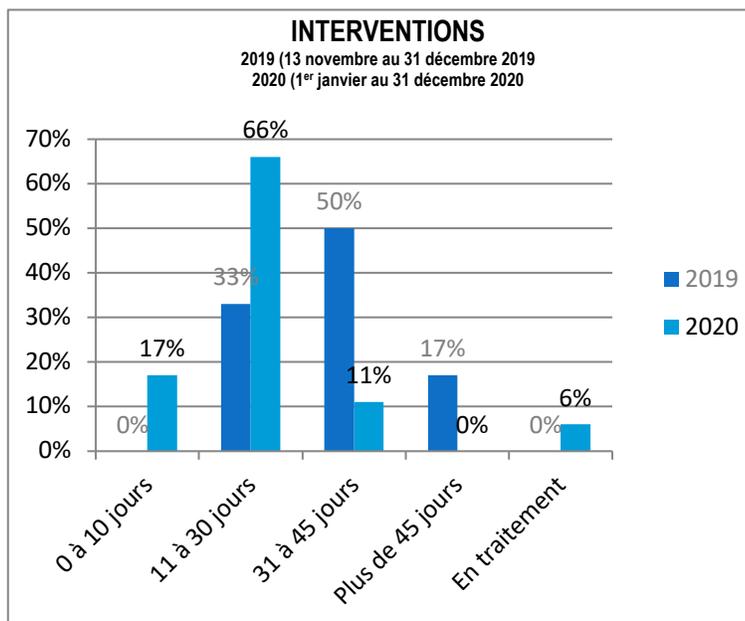
Sur les 18 plaintes traitées :

- 3 dossiers entre 0 et 10 jours (3 sur 18)
- 12 dossiers entre 11 et 30 jours (12 sur 18)
- 2 dossiers entre 31 et 45 jours (2 sur 18)
- 1 dossier en traitement (1 sur 18)

Délai moyen de traitement en 2020 :

24 jours ouvrables<sup>3</sup>

En 2020, 83% des dossiers ont été traités à l'intérieur d'un délai de 30 jours ouvrables. Deux dossiers ont nécessité un prolongement du délai de traitement de 15 jours ouvrables conformément aux dispositions de la Politique sur la qualité des services.



Un dossier était toujours en traitement à la fin de l'exercice 2020.

Dans la section suivante, les tableaux 8 à 10 présentent plus spécifiquement la répartition des demandes d'interventions représentant les plaintes fondées. Pour 2020, ces données se rattachent à 11 dossiers de plaintes.

TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés (1er janvier au 31 décembre 2020)

En 2020, 5 services ont fait l'objet d'une intervention ou plus du Bureau. Le nombre d'interventions correspond aux nombres de dossiers de plaintes traitées.

Services visés par les demandes d'intervention	2020
Travaux publics	4
Services d'ingénierie	3
Matières résiduelles	2
Évaluation et taxation	1
Espaces verts	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

<sup>3</sup> Pour 17 dossiers, un dossier étant toujours en traitement



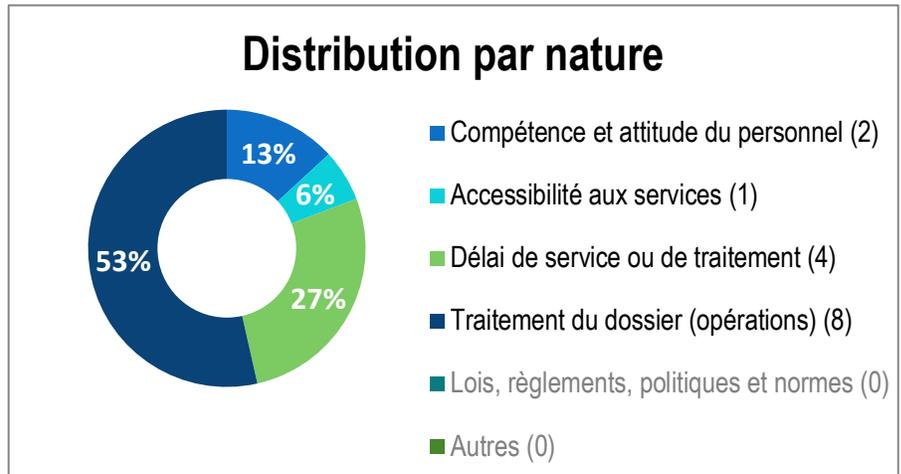


**TABLEAU 9 : Répartition plaintes fondées par nature  
(1er janvier au 31 décembre 2020)**

Parmi les différentes plaintes traitées, 53 % de celles-ci concernaient le traitement du dossier.

27% touchaient la question des délais de traitement.

Une plainte touchait l'accessibilité au service. Cette nature fait référence à l'accès physique des lieux ou aux heures d'ouverture, à titre d'exemple.



Le tableau 10 ci-dessous précise les motifs évoqués pour chacune des natures.

**TABLEAU 10 : Distribution par motif**

Nature	Motif	Nb
Compétence et attitude du personnel	Attitude	1
	Fiabilité des renseignements et information complète	1
Accessibilité aux services	Heures ouvertures	1
Délai de service ou de traitement	Délai pour rendre une décision ou l'appliquer	4
Traitement du dossier (opérations)	Désaccord envers une demande ou une décision rendue	7
	Qualité des produits et services	1

Précisons qu'une plainte peut être associée à plusieurs motifs. Par exemple, une plainte qui a pour motif principal un désaccord envers une décision rendue pourrait également être associée au motif « délai pour rendre la décision » si l'enquête révèle des délais importants en lien avec la demande. Cette plainte serait alors représentée dans deux catégories de motifs. C'est pourquoi nous observons un total de 15 motifs pour 11 plaintes.



## Plainte à l'égard d'un appel offres

Nombre de plaintes traitées 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 :

- **Aucune plainte traitée en 2020.**

## Recommandations en lien avec les interventions

### Recommandations 2019

Les 9 recommandations adressées en 2019 ont été retenues, réalisées et mise en place par les services.

### Recommandations 2020

En lien avec les dossiers de plaintes traitées en 2020:

- 17 recommandations ont été adressées auprès des services dont :
  - 5 recommandations auprès de la Direction des travaux publics en lien avec 3 plaintes,
  - 5 recommandations auprès de la Direction de l'ingénierie en lien avec 3 plaintes;
  - 3 recommandations auprès de la Direction de l'animation en loisir et espaces verts en lien avec une plainte;
  - 2 recommandations auprès de la Direction de l'évaluation et de la taxation en lien avec une plainte;
  - 2 recommandations auprès du service de gestion des matières résiduelles en lien avec une plainte;

Ces recommandations visent la révision de processus liés aux opérations, la mise à jour de certaines informations et le suivi du traitement d'une requête ou encore la révision d'une décision rendue.

**Les 17 recommandations ont été retenues par les services, 14 d'entre elles ont été réalisées ou mise en place et 3 sont toujours en cours ou en voie de réalisation.**

Lors du traitement des différents dossiers de plaintes, le Bureau vérifie si la situation problématique soulevée par un citoyen est un cas particulier ou si plusieurs citoyens ont été confrontés à la même situation. Pour ce faire, une analyse des processus en place est réalisée et dans certains cas, un échantillonnage des demandes similaires est audité. Le Bureau peut ainsi recommander des corrections particulières au dossier observé ou encore, lorsque ses constats l'indiquent, recommander une révision plus large du processus en place, des méthodes ou moyens de traitement de la demande. Parmi les 17 recommandations formulées en 2020, 7 recommandations visaient à revoir et corriger un processus.



## Constats généraux et recommandation

Le mandat du Bureau du citoyen s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services et ce rapport témoigne de sa contribution particulière à cet égard. Le bien commun, l'équité, le respect, l'écoute et la saine gestion qui guident nos actions nous poussent à porter un regard critique et constructif sur les enjeux municipaux que nous observons. Cette première année d'opération complète nous permet aujourd'hui de livrer des constats généraux sur l'approche du service au citoyen et son optimisation.

### Des besoins exprimés

Les nombreux accompagnements réalisés afin de mettre les citoyens en relation avec les services nous ont permis de relever certains besoins exprimés par les citoyens, mais également de dresser l'état des lieux sur les pratiques et moyens en place pour assurer le service à ces derniers.

- Certains citoyens ont besoin d'être d'accompagner et orienter vers le service responsable, car ils ne parviennent pas à faire le lien entre leurs besoins et la marche à suivre dû à la complexité ou à l'organisation de l'information;
- Plusieurs citoyens recherchent une certaine autonomie dans leur démarche, c'est-à-dire qu'ils aimeraient pouvoir adresser une demande seule (en ligne ou via une application par exemple) sans devoir appeler ou se déplacer;

### L'accès au service aux citoyens

Actuellement, les citoyens peuvent adresser une demande à différents destinataires et de plusieurs façons. En d'autres mots, le choix du « à qui adresser » la demande est varié et le « comment » y arriver l'est également. Cette multiplicité des voies et des moyens d'accès aux services a déjà fait l'objet d'une analyse rigoureuse par la Ville en 2019. Ainsi, malgré les améliorations importantes constatées dans la réception et le traitement des demandes par cette première démarche d'optimisation, nous sommes d'avis que ce modèle a atteint sa limite, et que cette approche sous sa forme actuelle contribue à une certaine confusion et n'est pas efficiente. Rappelons que la Ville a traité plus de 15 376 demandes de services en 2020, ce volume mobilisant de nombreuses ressources, il est essentiel que les décideurs s'assurent de l'efficience et de l'optimisation des moyens en place pour accueillir et traiter ces demandes.

Lorsque nous comparons les moyens et l'approche en matière de service au citoyen de la Ville de Rouyn-Noranda à d'autres organisations traitant des demandes citoyennes, nous constatons que la Ville accuse un certain retard face aux méthodes et moyens offerts au citoyen par d'autres municipalités pour traiter leur demande (application, demande en ligne, clavardage en direct, etc.). Nous relevons également un écart important entre l'approche éclatée et décentralisée du service au citoyen de la Ville par rapport à une tendance lourde « d'accès simplifié » par la mise en place d'un guichet unique, d'un service dédié, d'une direction responsable de la relation avec les citoyens ou d'une centrale de service comme la ligne 311.

- Il n'y a pas au sein de la Ville une direction ou un service dédié au service au citoyen, cette responsabilité est partagée au sein des différents services.
- Cette répartition dans chacun des services compartimente l'approche du service au citoyen et n'offre pas une expérience uniforme ou standard.
- Il n'y a pas non plus de guichet unique, le citoyen doit s'adresser à chaque service individuellement.





***Cette approche « départementale » du traitement des demandes n'est pas adaptée au besoin de l'utilisateur des services, elle relève plutôt de l'organisation interne des services à laquelle le citoyen doit s'adapter.***

D'autre part, il est raisonnable d'anticiper que la croissance constante des demandes pèsera de plus en plus lourd sur l'organisation municipale, si des changements novateurs ne sont pas apportés à courts ou moyens termes. Nous observons déjà, une certaine saturation dans des services au cours la période estivale où malgré l'augmentation de la capacité organisationnelle, des délais plus importants sont nécessaires pour traiter une demande. La Ville doit donc évaluer plus en détail l'utilisation et la répartition des ressources dédiées au service aux citoyens. Nous entendons par répartition des ressources, celles que chacun des services consacre à répondre aux demandeurs, mais également des ressources spécifiques telles que les bureaux de quartier, les comptoirs de services, le site web, les outils technologiques, etc. La Ville mise actuellement sur des moyens traditionnels (comptoirs, lignes téléphoniques, etc.) pour assurer une présence et une réponse aux demandes. Une transition vers des solutions technologiques et modernes assurant une plus grande présence virtuelle (services en ligne), une plus grande agilité et une réponse adaptée au besoin grandissant d'autonomie exprimé par les citoyens est nécessaire. **Plus le temps passe, plus les efforts et les moyens à consacrer « au rattrapage » seront importants. Il y a donc une certaine urgence d'agir.**

## Recommandation

À la lumière de ces constats, **nous recommandons que la Ville revoie son approche actuelle en termes d'accès au service par les citoyens afin de migrer vers un accès simplifié et intégré des demandes qui lui sont adressées.**

À cet effet, la Ville est tenue d'informer le comité sur la qualité des services du suivi et des mesures prises en lien avec cette recommandation **d'ici le 31 décembre 2021.**

## Conclusion

La présentation du rapport annuel du Bureau du citoyen met l'accent sur divers enjeux municipaux. Il importe de préciser que le rôle du Bureau l'amène à mettre en évidence les éléments perfectibles de l'appareil municipal et de les porter à l'attention des responsables pour que des changements soient apportés. Pour que cette dynamique fonctionne, il est essentiel que ces constats livrés avec neutralité et indépendance soient accueillis et entendus par la Ville. À cet égard, nous saluons l'adhésion et la collaboration exemplaire des services aux travaux du Bureau. L'examen des plaintes s'effectue dans le cadre d'échanges constructifs et la réception positive des recommandations au sein de l'organisation municipale témoigne d'un engagement fort et croissant à la mission d'amélioration continue des services.

En terminant, il est essentiel de souligner la contribution des citoyens qui par leurs commentaires, suggestions et signalements permettent d'améliorer les services rendus. Merci d'avoir fait confiance au Bureau du citoyen.

## ANNEXE

Le Bureau du citoyen est supporté par un comité composé de deux citoyens qui en assure la présidence et la vice-présidence, de la mairesse, de deux conseillères municipales, de la directrice générale et du responsable du Bureau.

### **Membres du comité sur la qualité des services 2020**

M. Alain Couture, citoyen et président

Mme Lucie Perreault, citoyenne et vice-présidente

Mme Diane Dallaire, mairesse

Mme Claudette Carignan, conseillère municipale

Mme Sylvie Turgeon, conseillère municipale

Mme Huguette Lemay, directrice générale

M. Simon Lapierre, responsable du Bureau du citoyen