

RAPPORT ANNUEL 2019

BUREAU DU CITOYEN

Pour la période du 13 novembre au 31 décembre 2019



Présenté le 13 mai 2020
au comité qualité

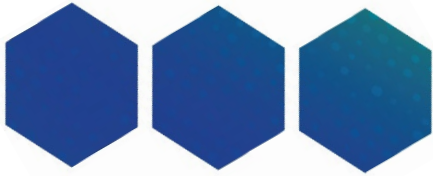


TABLE DES MATIÈRES

Mot du président du Comité sur la qualité des services	3
Message du responsable du Bureau du citoyen	4
Mandat et champs de compétence du Bureau	5
Faits saillants	5
Rapports statistiques	6
VOLUME D'ACTIVITÉS DU BUREAU DU CITOYEN	6
TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois (13 novembre au 31 décembre 2019)	6
TABLEAU 2 : Répartition des demandes (13 novembre au 31 décembre 2019)	7
TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (13 novembre au 31 décembre 2019)	8
TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (13 novembre au 31 décembre 2019)	8
LES ACCOMPAGNEMENTS	9
TABLEAU 5 : Délai de traitement des demandes d'accompagnement par le Bureau du citoyen (en %) (13 novembre au 31 décembre 2019)	9
TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (13 novembre au 31 décembre 2019)	10
LES INTERVENTIONS	11
TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %) (13 novembre au 31 décembre 2019)	11
TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés (13 novembre au 31 décembre 2019)	11
TABLEAU 9 : Répartition plaintes fondées par nature (13 novembre au 31 décembre 2019)	12
TABLEAU 10 : Distribution par motif (13 novembre au 31 décembre 2019)	12
Plainte à l'égard d'un appel offres	13
Recommandations	13
Conclusion	13





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, j'ai l'honneur de vous présenter le premier rapport annuel du Bureau du citoyen. Ce rapport représente les activités du Bureau réalisées pour la période du 13 novembre au 31 décembre 2019¹.

Le Comité sur la qualité des services s'est réuni à trois reprises depuis sa création. Les premières rencontres de travail du comité ont permis de bonifier et de recommander le projet de Politique sur la qualité des services adopté par le conseil en novembre 2019. L'année 2019 fut donc celle de la préparation, de la mise en place et du lancement du Bureau du citoyen. Ce rapport marque une première étape importante vers l'amélioration continue des services aux citoyens, nous sommes heureux d'y avoir contribué et fiers du chemin parcouru au cours des derniers mois.

Par la présente, je désire également souligner la confiance et le courage dont fait preuve le conseil municipal en confiant la présidence du comité à un citoyen afin d'assurer l'indépendance et l'impartialité nécessaire à la réalisation du mandat qui nous est confié. J'en profite pour remercier l'ensemble des membres du comité et souligner leur contribution qui nous permet aujourd'hui de vous déposer ce rapport.

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

¹ Les activités du Bureau citoyen ayant débuté à la suite de l'adoption de la Politique sur la qualité des services adoptée par le conseil municipal le 12 novembre 2019.





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, j'ai le privilège de déposer et de présenter aux membres du comité le rapport 2019 du Bureau du citoyen, conformément à l'article 5.7 de la Politique sur la qualité des services.

Comme vous le savez, l'année 2019 a été marquée, entre autres, par la mise en place du Comité sur la qualité des services, l'adoption de la Politique sur la qualité des services et l'ouverture du Bureau du citoyen. C'est ainsi que depuis 12 novembre 2019, un Bureau du citoyen est en place afin de recevoir les commentaires, suggestions et insatisfactions concernant les services offerts par la Ville de Rouyn-Noranda.

Ce rapport annuel couvre la période du 13 novembre au 31 décembre 2019 puisque le Bureau du citoyen a été officiellement constitué le 12 novembre 2019 lors de l'adoption de la Politique sur la qualité des services par le conseil municipal. Ainsi, bien que ce rapport présente une brève période de temps, il démontre fidèlement et en toute transparence la nature des activités et les volumes d'un service en démarrage.

Ce premier bilan marque une étape importante dans l'amélioration continue des services de la Ville, mais également dans l'implantation du Bureau au sein de cette dernière. Ces premiers mois d'activités ont permis au Bureau d'ajuster et d'adapter ses processus tout en initiant le traitement des premiers dossiers de plaintes et en formulant les premières recommandations auprès des services concernés.

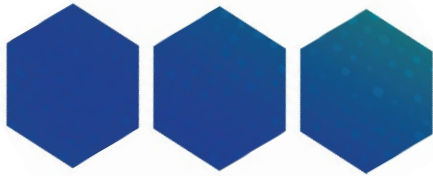
En terminant, je désire souligner la collaboration aux travaux d'enquêtes des différentes directions et services qui ont ainsi contribué à la réalisation des activités du Bureau et au respect de la Politique sur la qualité des services.

Cordialement,

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

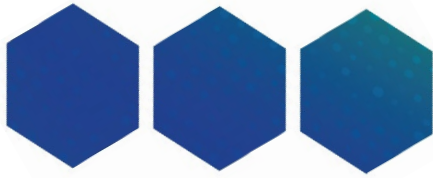
Faits saillants

Sur un total de 32 demandes reçues et traitées en 2019, il y a eu :

- 26 demandes d'accompagnement;
- 6 demandes d'intervention du Bureau;
 - Après analyse, 4 des 6 demandes d'intervention se sont révélées des plaintes fondées (66 %);
- 9 recommandations ont été adressées auprès des services dont :
 - 4 recommandations auprès de la Direction des travaux publics;
 - 3 recommandations auprès de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile;
 - 2 recommandations auprès de la Direction de l'émission des permis;
- Au cours de cette période, le **délai moyen** pour traiter :
 - les accompagnements est de **1,4 jour**, dont 70 % traités le jour même;
 - les interventions est de **36,4 jours**, 5 dossiers sur 6 traités à l'intérieur de 45 jours².

² 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]



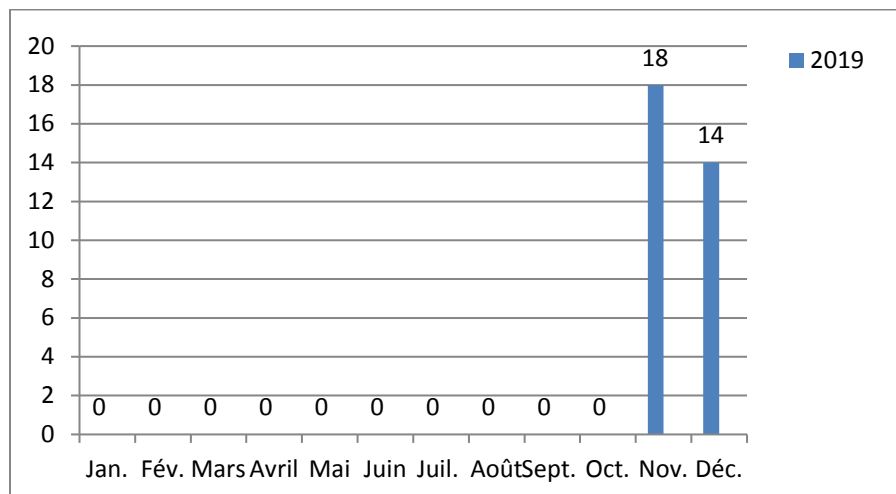


Rapports statistiques

VOLUME D'ACTIVITÉS DU BUREAU DU CITOYEN

En 2019, le Bureau du citoyen a reçu et traité **32 demandes** entre le 13 novembre et le 31 décembre.

TABLEAU 1 : Nombre de demandes par mois (13 novembre au 31 décembre 2019)

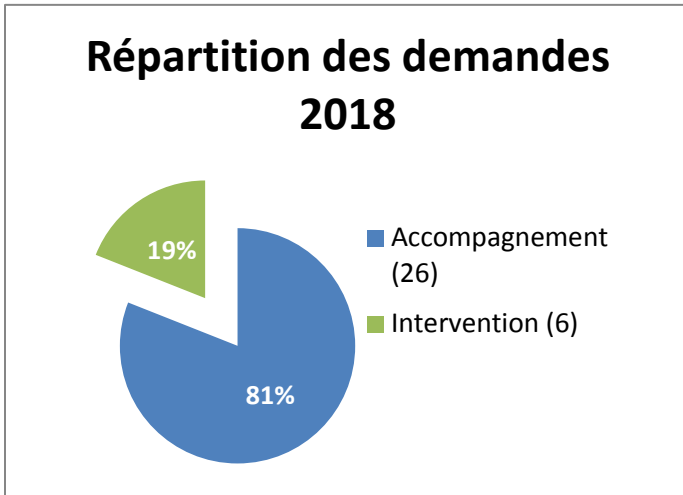


Notons que pour novembre, ce volume d'activités ne représente pas un mois complet considérant le début des activités en date du 13 novembre.

En ce qui concerne le mois de décembre, soulignons que des demandes ont été reçues pour le mois en entier, mais les bureaux municipaux étant fermés du 23 décembre au 2 janvier, nous observons habituellement une baisse de demandes dans la majorité des services pour cette période.



TABLEAU 2 : Répartition des demandes (13 novembre au 31 décembre 2019)



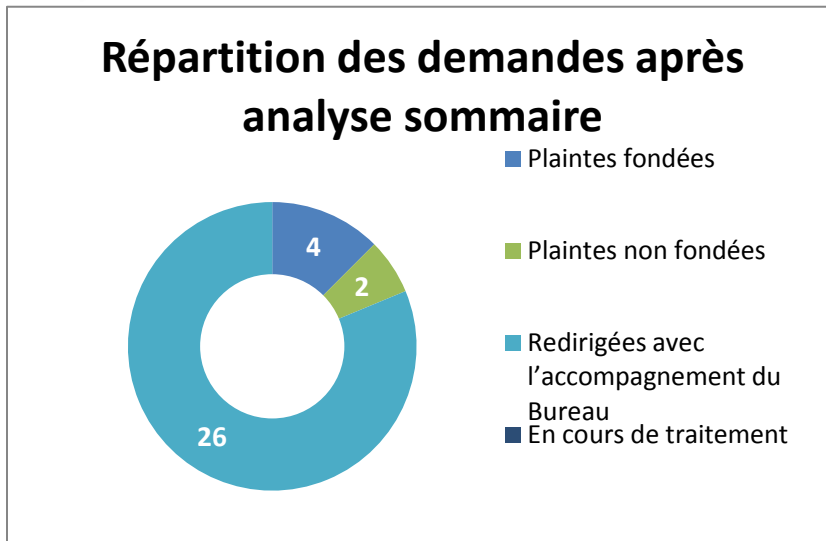
Le Bureau du citoyen reçoit des demandes de toutes sortes. Ces demandes ont été réparties en deux grandes catégories : **les demandes d'accompagnement et les demandes d'intervention**. Ainsi, lorsqu'une personne s'adresse au Bureau pour de l'information ou pour formuler une requête s'adressant à un service, 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 81 % 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.



TABLEAU 3 : Répartition des demandes traitées par le Bureau (13 novembre au 31 décembre 2019)



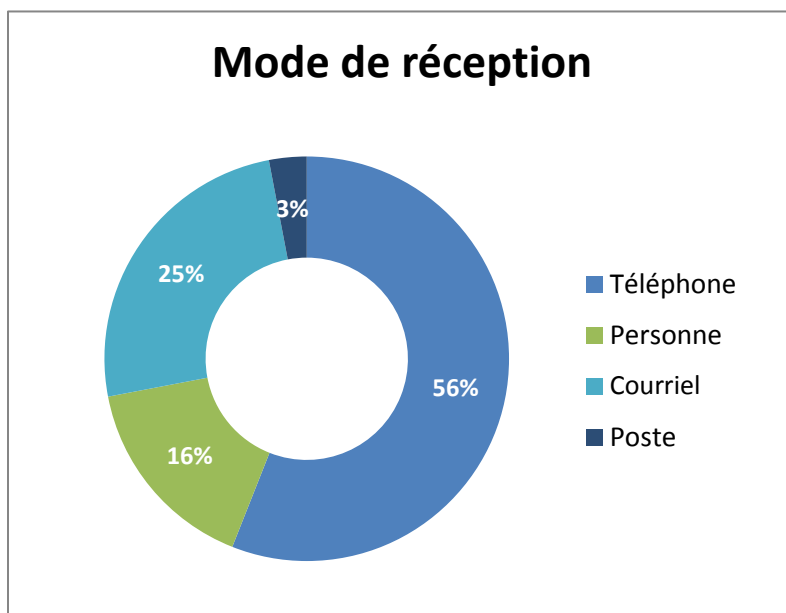
Lorsqu'une demande est adressée auprès du Bureau, une analyse sommaire est réalisée concernant les demandes d'intervention (plainte). Ce tableau présente les demandes après analyse.

Ainsi, sur un total de 6 plaintes reçues : 4 se sont avérées fondées, car elles concernaient des activités et services de la Ville. 2 se sont avérées non fondées, car elles ne relevaient pas des activités, services ou compétence de la Ville.

Les 26 demandes d'accompagnement sont représentées sous l'onglet : redirigées avec l'accompagnement du Bureau.

L'ensemble des demandes reçues en 2019 ayant fait l'objet d'une analyse, aucune n'est donc inscrite dans la catégorie « En cours de traitement ».

TABLEAU 4 : Modes de réception des demandes (13 novembre au 31 décembre 2019)



Plus de la moitié des demandes (56 %) ont été adressées auprès du Bureau par téléphone, le quart (25 %) par courriel et 16 % en personne, ce qui représente 5 rencontres.

Note : Ces données représentent le moyen de réception de la demande, c'est-à-dire par qu'elle moyen le premier contact avec le Bureau est initié. 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 courriel.





LES ACCOMPAGNEMENTS

Comme le démontrait le Tableau 2, 81 % des demandes reçues sont des accompagnements. Ces demandes permettent de répondre à une information d'ordre général touchant les services de la Ville. 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 %)
(13 novembre au 31 décembre 2019)**

Au cours de cette période, le **délai moyen** pour traiter une demande d'accompagnement a été de **1,4 jour**, dont 70 % d'entre elles sont traitées le jour même;

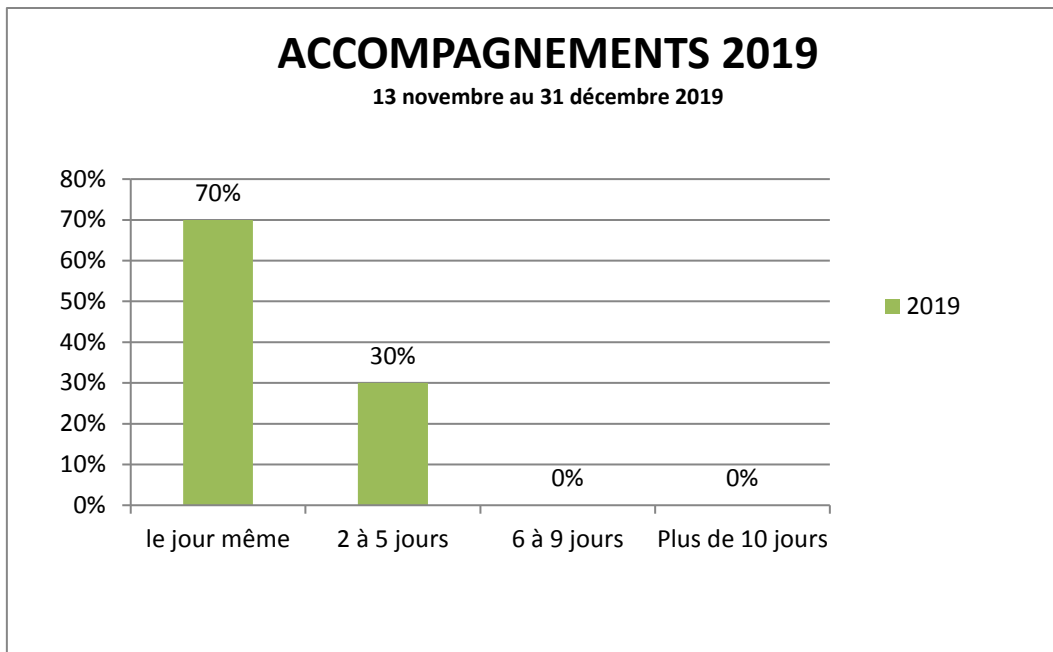
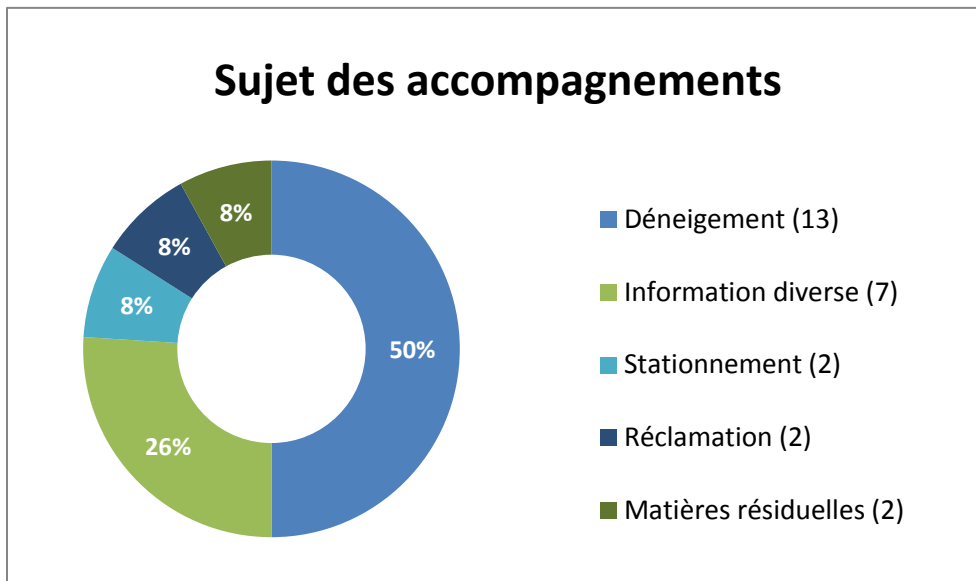


TABLEAU 6 : Répartition des accompagnements par sujet (13 novembre au 31 décembre 2019)



Les accompagnements permettent d'orienter une demande auprès du bon service ou de répondre à des questions simples. Ces demandes sont très variées. Sur 26 accompagnements réalisés, la moitié touchait le déneigement, principalement des signalements ou des demandes d'information sur les opérations.

7 demandes uniques d'information sont classées dans la catégorie « Information diverse » puisque chacune touchait un sujet différent; elles ne pouvaient donc pas être regroupées ou encore elles concernaient une situation particulière ou personnelle. Les autres sujets étaient principalement des demandes d'information ou des 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

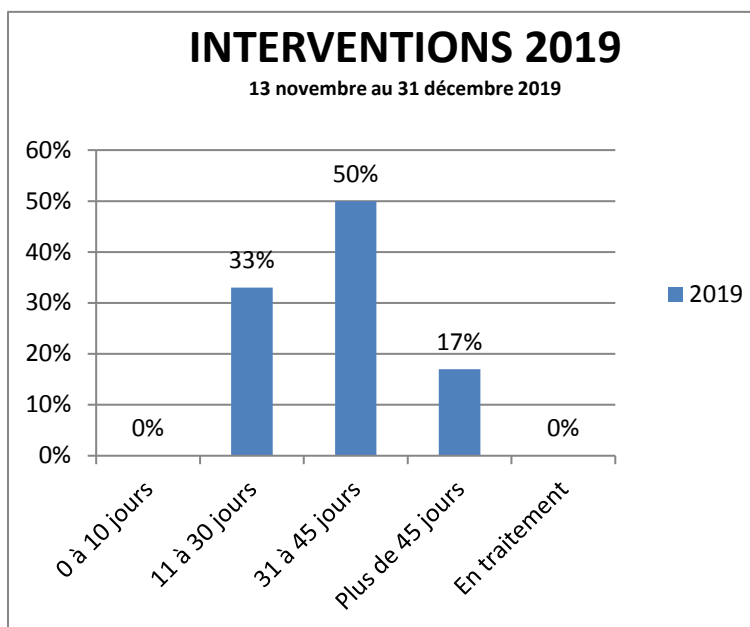
**TABLEAU 7 : Délai de traitement des demandes d'intervention par le Bureau du citoyen (en %)
(13 novembre au 31 décembre 2019)**

Sur les 6 plaintes traitées :

- 2 dossiers entre 11 et 30 jours (2 sur 6)
- 3 dossiers entre 31 et 45 jours (3 sur 6)
- 1 dossier plus de 45 jours (1 sur 6)

Délai moyen de traitement en 2019 :
36 jours ouvrables

Durant cette période, il faut considérer que le Bureau du citoyen et la plupart des services administratifs municipaux étaient fermés du 23 décembre 2019 au 2 janvier 2020 inclusivement. Ainsi, par précaution, tous les dossiers actifs au 20 décembre 2019 ont été prolongés de 15 jours, ce qui a contribué à augmenter le délai de traitement pour ces dossiers.



Concernant les accompagnements, le **délai moyen de traitement est de 1,4 jour ouvrable et 70 % des demandes sont traitées le jour même.**

Dans la section suivante, les tableaux 8 à 10 présentent plus spécifiquement la répartition des demandes d'interventions représentant les plaintes fondées. Pour 2019, ces données se rattachent à 4 dossiers de plaintes.

**TABLEAU 8 : Répartition des plaintes fondées par services visés
(13 novembre au 31 décembre 2019)**

Les principaux services ayant fait l'objet d'une intervention du Bureau figurent ici.

Notons que parmi les 4 plaintes traitées, certains dossiers (2) ont visé 2 services. Par exemple, une plainte concernant le déneigement d'un stationnement et la gestion de l'espace de stationnement, ainsi une même plainte touche à la fois le service du déneigement et du stationnement.

Services visés par les demandes d'intervention	2019
Déneigement	1
Permis	1
Réclamation	1
Stationnement	1
Voirie	2
Total	6



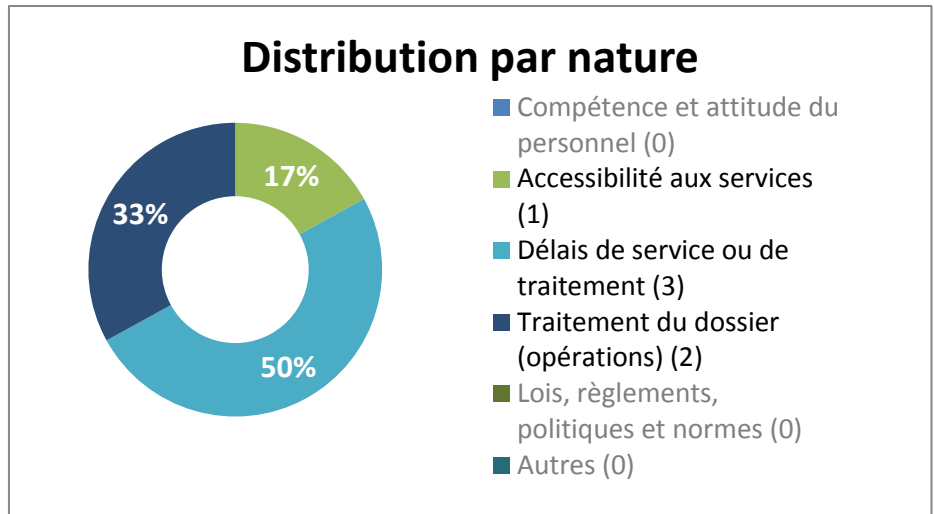


**TABLEAU 9 : Répartition plaintes fondées par nature
(13 novembre au 31 décembre 2019)**

Parmi les différentes plaintes traitées, 50 % de celles-ci concernaient les délais de service ou de traitement de la requête.

Le tiers touchait le traitement du dossier, plus précisément la qualité du service offert ou un désaccord envers la demande ou la décision rendue.

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.



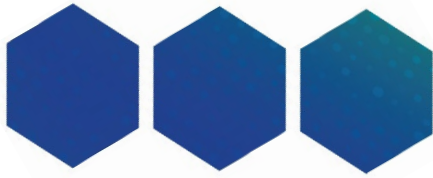
Le tableau 10 ci-dessous précise les motifs évoqués pour chacune des natures.

**TABLEAU 10 : Distribution par motif
(13 novembre au 31 décembre 2019)**

Nature	Motif	Nb
Accessibilité aux services	Accès aux services et proximité des lieux	1
Délai de service ou de traitement	Émission de documents	2
	Délai pour rendre une décision ou l'appliquer	1
Traitement du dossier (opérations)	Désaccord envers une demande ou une décision rendue	2

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 6 motifs pour 4 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 2019.**

Recommandations

En lien avec les dossiers de plaintes traitées :

- 9 recommandations ont été adressées auprès des services dont :
 - 4 recommandations auprès de la Direction des travaux publics en lien avec 2 plaintes,
 - 3 recommandations auprès de la Direction de la sécurité incendie et de la sécurité civile en lien avec 1 plainte;
 - 2 recommandations auprès de la Direction de l'émission des permis en lien avec 1 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.

Plus globalement, le volume de plaintes n'étant pas représentatif d'une année complète, nous ne pouvons malheureusement dégager sur la base des informations recueillies de tendance dans les plaintes ou faire des recommandations auprès du comité et du conseil sur nos observations, celles-ci étant limitées aux 4 dossiers traités en 2019.

Conclusion

Ce rapport, bien que limité par la période et le volume d'activités qu'il couvre, démontre à notre avis la pertinence d'offrir une voie d'accès simplifiée aux services par le travail d'accompagnement que réalise le Bureau et la nécessité de revoir, d'évaluer et d'adapter les processus en place afin d'assurer l'amélioration continue des services offerts par l'analyse des causes des plaintes qu'il traite.