



**EXPÉRIENCE**

**CITOYENNE**



**GATINEAU**

**Normes de service aux citoyens**  
Pour des communications électroniques exemplaires

Guide destiné aux membres du personnel de la Ville de Gatineau

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL</b>	3
<b>VISION DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE</b>	4
<b>QUALITÉ DE SERVICE ATTENDUE</b>	6
<b>NORMES DE SERVICE</b>	7
▪ Réception de la demande	7
▪ Traitement de la demande	8
▪ Suivi de la demande	9
▪ Conclusion de l'interaction	9
<b>PRINCIPAUX DÉLAIS DE TRAITEMENT</b>	10
<b>RESPECT ET MESURE DES ENGAGEMENTS ET DES NORMES DE SERVICE</b>	11
<b>FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT</b>	11
<b>PERSONNES-RESSOURCES</b>	11
<b>ANNEXES :</b>	
<b>EXEMPLES ET CONSIGNES SPÉCIFIQUES AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES</b>	12
▪ Consignes spécifiques pour les courriels	12
▪ Exemples de messages et de courriels types	15

## **Mot du directeur général Simon Rousseau**

---



Notre engagement envers les citoyens et citoyennes de Gatineau nous pousse à améliorer chaque jour leur qualité de vie. À mesure que notre ville évolue, nous transformons le service à la clientèle traditionnel en une expérience citoyenne exemplaire.

Les normes de service aux citoyens sont bien plus qu'une promesse : elles sont le gage d'une expérience de service exceptionnel constant. Que vous assistiez directement nos citoyens ou citoyennes ou que vous souteniez vos collègues, votre rôle est essentiel pour offrir le meilleur service possible à notre communauté.

Ce guide est notre clé pour atteindre l'excellence au quotidien. En adoptant les valeurs, les comportements et les normes qu'il véhicule, nous construisons une culture d'amélioration continue, toujours en phase avec les besoins de nos citoyens et citoyennes.

Merci pour votre dévouement et votre engagement au quotidien. Ensemble, nous faisons de Gatineau un endroit où il fait bon vivre.

Simon Rousseau  
Directeur général

## Vision de l'expérience citoyenne

---

Notre vision est une destination inspirante et ambitieuse. Elle reflète notre engagement à mettre nos citoyens et nos partenaires au cœur de nos priorités.

*Les citoyens et les partenaires d'abord : La Ville de Gatineau s'engage à offrir des services modernes, rapides, personnalisés et de grande qualité, créant ainsi une expérience citoyenne exemplaire. Le respect, la courtoisie et le suivi en temps opportun définissent notre approche.*

La qualité est intégrée dans tout ce que nous faisons. Nous pouvons compter sur cinq valeurs qui guident nos actions, nos décisions et nos interactions au quotidien pour concrétiser notre vision.

### Le respect

- Nous manifestons de la considération et du respect à l'égard de toutes les personnes avec qui nous interagissons.
- Nous faisons preuve d'ouverture à la différence, de courtoisie, d'écoute et de discréetion dans l'exercice de nos fonctions.
- Nous faisons preuve de diligence, nous restons attentifs aux besoins exprimés et nous évitons toute forme de discrimination.

### L'accessibilité

- Nous sommes accessibles en continu, au moyen de modes de communications modernes, et par la disponibilité des informations et des membres du personnel.
- Notre priorité est de servir le citoyen, nous évitons les distractions et nous nous concentrerons sur sa demande.
- Nous utilisons un langage simple, mais professionnel et nous évitons les acronymes de la Ville dans nos échanges avec le citoyen.

## La bienveillance

- Nous établissons un rapport avec le citoyen et nous nous intéressons réellement à ce qui le préoccupe.
- Nous accueillons avec ouverture le problème à régler et nous faisons preuve d'empathie.
- Nous mettons en place un processus de résolution des plaintes rapide et efficace, en veillant à ce que les citoyens se sentent soutenus et compris tout au long du processus.

## Le travail d'équipe et la collaboration

- Nous misons sur la collaboration pour faire évoluer ensemble la qualité et la cohérence de notre service aux citoyens. Les forces de chacun doivent être mises à contribution pour faire vivre une expérience citoyenne exemplaire.
- Nous favorisons des relations positives basées sur la confiance, l'écoute, la transparence et une communication ouverte.

## L'engagement

- Nous fournissons aux citoyens les informations les plus précises et les plus récentes et nous offrons un suivi dans les délais prévus.
- Nous faisons preuve de créativité et d'innovation en permettant l'expérimentation de nouvelles façons de faire et en identifiant des solutions à nos enjeux.
- Nous nous engageons à accompagner les citoyens dans l'obtention de services, et ce, dès le premier contact, soit en les aidant nous-mêmes, soit en les référant à la bonne personne qui peut l'aider.

## Qualité de service attendue

---

Afin d'accroître la satisfaction de nos citoyens et de nos partenaires, il est crucial de bien comprendre les attentes de service sous tous les angles.

### Des équipiers envers les équipiers (collaborateurs)

- Être disponible pour me soutenir lors d'interaction avec les citoyens et partenaires
- Répondre avec promptitude à mes demandes
- Sentir que nous sommes dans la même équipe pour le citoyen et les partenaires

### Des équipiers envers la Ville de Gatineau

- Simplifier les méthodes et processus de travail
- Encourager et soutenir les initiatives
- Assouplir le cadre règlementaire

### De la Ville de Gatineau envers les équipiers

- Démontrer du leadership au sein de son équipe
- Projeter une image positive de la Ville et agir à titre d'ambassadeur
- Faire preuve d'initiative et de souplesses auprès des citoyens

### Des citoyens envers la Ville de Gatineau

- Maximiser l'offre de services numériques
- Communiquer de manière proactive
- Être accessible (pouvoir parler à une personne)

### De la Ville de Gatineau envers les citoyens

- Agir avec respect et civilité auprès des employés municipaux
- Assumer en partie la responsabilité de son expérience citoyenne
- Comprendre la réalité municipale et les limites de services
- Participer dans son milieu de vie

## Normes de service

---

Pour offrir une expérience de service exemplaire aux citoyens et aux partenaires, nous avons établi des normes pour les communications en personne, par téléphone et en ligne.

Peu importe le mode de communication, répondre aux demandes dès le premier contact est essentiel pour assurer une expérience citoyenne de qualité. En dirigeant les citoyens vers le bon service ou en répondant immédiatement à leurs questions, nous dépasserons leurs attentes. Si un doute subsiste, faites un suivi. « Référer avec confiance » améliorera l'expérience globale des citoyens.

### CONSIGNES POUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

#### RÉCEPTION DE LA DEMANDE

##### Courriel générique (service)

- Un accusé de réception est transmis automatiquement à la suite de l'installation d'une règle par le responsable.
- Dans le courriel d'accusé de réception provenant d'une adresse de courriel générique d'un service, la signature professionnelle générique doit être utilisée. (Nom du service, de la division, coordonnées et logo de la Ville de Gatineau).

##### Courriel individuel (employé)

- Lors d'absence ou d'indisponibilité de plus de 24 heures, j'active mon message d'absence dans Outlook et je m'assure que mon message est à jour.

## TRAITEMENT DE LA DEMANDE

### Traitement de la demande

- Je réponds au requérant (citoyen/partenaire/collègue) dans la même journée ou au plus tard dans les 24 heures ou à la suite de mon retour au travail.
- J'utilise un langage simple et professionnel ainsi que le vouvoiement quand je m'adresse au citoyen.
- Je m'assure de bien comprendre la demande du citoyen en posant les bonnes questions et/ou en reformulant sa demande.
- Je connais les services, les produits, mes outils de travail et les réponses aux 10 questions qui me sont le plus fréquemment demandées.
- J'offre au citoyen mon soutien et ma collaboration pour trouver les meilleures solutions adaptées à son besoin dans le respect du cadre municipal.
- Je tente, dans la mesure du possible, de répondre à la demande du citoyen, dès le premier contact, en lui fournissant des informations claires et précises.
- Je m'engage à prendre en charge le citoyen et j'évite de le diriger vers une autre personne ou un autre service.
- Dans le cas où je dois diriger le citoyen vers un autre employé municipal, je m'assure de le confier à la bonne personne.

## SUIVI DE LA DEMANDE

### Suivi de la demande

- J'informe le citoyen du délai de traitement et j'assure un suivi dans les délais prévus.
- Si le délai prévu ne peut être respecté, j'en informe le citoyen, je lui explique les raisons et je coordonne les prochaines étapes.
- Je simplifie la vie du citoyen en favorisant les moyens électroniques, lorsque possible et désiré par le citoyen, pour l'échange d'informations et le suivi de sa demande.
- Si le courriel devient trop complexe, je communique avec le requérant par téléphone.

## CONCLUSION DE L'INTERACTION

### Validation

- Je m'assure que la solution a bien répondu à la demande du citoyen.
- Je demande au citoyen si je peux faire autre chose pour lui.
- Je remercie toujours le citoyen d'être entré en communication avec nous.

### Signature

- Courriel générique d'un service  
L'employé qui répond à un courriel de la boîte de courriel générique de son service doit toujours utiliser sa signature professionnelle complète lorsqu'il communique avec un citoyen ou un partenaire.
- Courriel individuel d'un membre du personnel  
L'employé doit toujours utiliser sa signature professionnelle complète lorsqu'il communique avec un citoyen ou un partenaire. Il peut utiliser une signature abrégée pour ses communications internes.

## Principaux délais de traitement

MOYENS DE COMMUNICATION NUMÉRIQUES	DÉLAIS DU TRAITEMENT
<ul style="list-style-type: none"><li>Formulaire en ligne (Portail et site Web)</li><li>Courriel générique d'un service municipal</li><li>Courriel d'un élu municipal</li></ul>	Transmission automatique d'un accusé de réception incluant un délai de prise en charge
<ul style="list-style-type: none"><li>Courriel d'un employé municipal</li></ul>	Message d'absence automatique lors d'absence ou d'indisponibilité de plus de 24 heures
<ul style="list-style-type: none"><li>Retour de courriel à un citoyen, à un partenaire ou à un collègue – prise en charge</li></ul>	Au plus tard dans les 24 heures pour traiter la demande ou informer d'un délai de prise en charge
<ul style="list-style-type: none"><li>Message Teams</li></ul>	Réponse en 30 minutes lorsque le statut est disponible (vert) Message d'absence automatique lors d'absence ou d'indisponibilité de plus de 24 heures

*Ces délais s'appliquent dans des circonstances normales. Ils peuvent varier lors de périodes de pointe.*

## Respect et mesure des engagements et des normes de service

---

Les mesures d'assurance qualité permettent d'évaluer la qualité de notre prestation de services aux citoyens et du respect des normes établies.

Nous nous engageons à évaluer périodiquement la satisfaction des citoyens à l'égard de leur expérience de service et de notre prestation de services.

## Formation et accompagnement

---

- Tous les employés municipaux doivent prendre connaissance du guide et s'y conformer.
- Le gestionnaire a la responsabilité de promouvoir les normes de service aux citoyens et d'accompagner ses employés dans leur application au quotidien.
- La Ville offre également des formations sur le service aux citoyens pour les employés et les gestionnaires, soit :
  - Une formation en ligne sur les normes de service aux citoyens de la Ville de Gatineau à l'intention de tous les employés municipaux.
  - Une formation en ligne sur le traitement efficacement des situations difficiles et délicates à l'intention des employés et des gestionnaires qui sont en interaction directe avec les citoyens.
  - Un atelier en présentiel sur la gestion de l'approche client à l'intention des gestionnaires.

## Personnes-ressources

---

Vous avez des questions au sujet de ce guide ou des normes de service aux citoyens? Faites parvenir un courriel à [interaction.citoyenne@gatineau.ca](mailto:interaction.citoyenne@gatineau.ca) et les gestionnaires du Service de l'interaction citoyenne répondront à vos interrogations.

# ANNEXES

## Exemples et consignes spécifiques aux communications électroniques

### CONSIGNES SPÉCIFIQUES POUR LES COURRIELS

#### GÉNÉRALITÉS À RESPECTER

##### Le bon destinataire

- Personnaliser vos communications en les adressant à un seul destinataire à la fois.
- La fonction de copie conforme devrait rarement être utilisée lors des correspondances avec des citoyens. En règle générale, les personnes placées en copie conforme (c. c. :) le sont pour information seulement. Aucune action n'est requise de leur part.

##### Le champ « Objet »

- Ce champ doit bien refléter le contenu du courriel.
- Reprendre le numéro de la requête du citoyen, suivi du sujet de la demande. (ex. : Demande no 123456 – Bruit causé par une thermopompe).
- Privilégier un sujet court et précis. Éviter d'utiliser un sujet générique tel que « question » ou « information ».

##### La forme

- Il est préférable d'opter pour la police de caractère officielle de la Ville de Gatineau installée par défaut sur la plupart des systèmes.
- Éviter d'écrire en majuscules, car elles complexifient la lecture et servent à interpeler, voire à crier.
- Éliminer les fonds d'écran (« papier peint », couleur de fond, image décorative).

<b>Le contenu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soigner votre message. Utiliser un style professionnel lors de la rédaction d'un courriel à un citoyen et utiliser le vouvoiement. Même s'ils sont très répandus dans les courriels informels, les émoticônes sont à proscrire.</li> <li>• Les règles d'orthographe et de grammaire doivent être respectées.</li> <li>• Les formules de politesse sont également de mise.</li> <li>• Le transfert de chaîne de lettres par courriel est interdit, tout comme les publicités et les campagnes de promotion.</li> </ul>
<b>La signature</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Votre signature professionnelle officielle de la Ville, installée par défaut sur la plupart des systèmes, doit accompagner tous les messages.</li> </ul>

## STRUCTURE DU MESSAGE À PRIVILÉGIER

<b>Généralités</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un courriel est généralement bref et bien structuré, particulièrement lorsqu'il est rédigé dans un contexte professionnel.</li> <li>• Rédiger une idée par paragraphe et séparer vos paragraphes par un interligne.</li> <li>• Le texte doit comprendre : <ul style="list-style-type: none"> <li>• une formule d'appel;</li> <li>• une introduction;</li> <li>• un développement;</li> <li>• une conclusion;</li> <li>• une salutation;</li> <li>• une signature.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Une formule d'appel</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bonjour Madame/Monsieur (nom de famille),</li> </ul>

<b>Une introduction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• À la suite de notre échange téléphonique...</li> <li>• Pour faire suite à votre demande d'information...</li> <li>• Comme convenu...</li> <li>• C'est avec plaisir que...</li> </ul>
<b>Un développement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tout d'abord...</li> <li>• De plus...</li> <li>• En effet...</li> <li>• Enfin...</li> <li>• Vous trouverez en pièce(s) jointe(s)...</li> </ul>
<b>Une conclusion</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans l'intervalle...</li> <li>• En tout temps...</li> <li>• En conclusion...</li> <li>• N'hésitez pas à me contacter pour toute...</li> </ul>
<b>Une salutation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Merci et bonne journée,</li> <li>• Veuillez agréer nos meilleures salutations,</li> </ul>
<b>Une signature</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La signature professionnelle officielle de la Ville, installée par défaut sur la plupart des systèmes, doit accompagner tous les messages.</li> </ul>

## EXEMPLES DE MESSAGES ET COURRIELS TYPES

### ACCUSÉ DE RÉCEPTION AUTOMATIQUE D'UNE BOÎTE COURRIEL GÉNÉRIQUE D'UN SERVICE OU D'UNE DIVISION

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre courriel. Nous vous assurons qu'une réponse vous parviendra rapidement. Il est possible que nous communiquions avec vous afin d'obtenir plus d'informations si nécessaire.

Merci et bonne journée.

---

### MESSAGE D'ABSENCE AUTOMATIQUE D'UN EMPLOYÉ POUR UNE ABSENCE D'UN OU PLUSIEURS JOURS (EX. : VACANCES)

Bonjour,

Je vous remercie pour votre message.

Je suis à l'extérieur du bureau ([ou je suis indisponible](#)) du 13 au 15 février inclusivement. Je répondrai à mes messages à mon retour.

Pour une assistance immédiate, je vous invite à communiquer [avec nom de la personne-ressource](#) à [adresse courriel](#) ou par téléphone au [numéro de téléphone](#), poste [numéro de poste](#).

Je vous souhaite une belle journée.

---

### MESSAGE D'ABSENCE AUTOMATIQUE D'UN EMPLOYÉ POUR UNE PÉRIODE INDÉTERMINÉE (EX. : MALADIE)

Bonjour,

Je vous remercie pour votre message.

Je suis actuellement indisponible pour une durée indéterminée. Je vous invite à communiquer avec [le secrétariat](#) au [numéro de téléphone](#), poste [numéro de poste](#), pour toute question relative à mes dossiers.

Bonne journée.

---

## CONFIRMATION DE LA PRISE EN CHARGE D'UNE REQUÊTE/DEMANDE PAR UN EMPLOYÉ

Monsieur/Madame,

La présente est pour vous confirmer que votre requête [numéro](#) portant sur [sujet de la demande](#) m'a été assignée.

J'en ferai l'étude dans les prochains jours. Il est possible que je communique avec vous afin d'obtenir plus d'informations. Habituellement, ce type de demande est traitée dans les 15 jours ouvrables. Les délais peuvent être plus longs si le traitement de votre demande s'avère plus complexe.

En tout temps, vous pouvez faire le suivi de votre demande...

- [sur le site Web de la Ville \(dans le cas d'une demande à l'urbanisme\).](#)
- [sur le Portail citoyen en ligne \(dans le cas d'une requête enregistrée au 311\).](#)

N'hésitez pas à me contacter pour toute information.

Bonne journée.

## TRAITEMENT DE LA DEMANDE AVEC UN DÉLAI NON RESPECTÉ

Monsieur/Madame,

Concernant votre requête [numéro](#) portant sur [sujet de la demande](#), nous souhaitons vous informer que nous accusons malheureusement un retard dans l'exécution des travaux.

En effet, en raison de... [explication des raisons, si possible.](#)

Par conséquent, nous vous informons qu'un délai supplémentaire sera nécessaire. [Précisions sur les actions à venir et nouveau délai...](#)

En tout temps, vous pouvez faire le suivi de votre demande...

- [sur le site Web de la Ville \(dans le cas d'une demande à l'urbanisme\).](#)
- [sur le Portail citoyen en ligne \(dans le cas d'une requête enregistrée au 311\).](#)

Nous vous remercions de votre compréhension.

Veuillez agréer nos meilleures salutations.