



EXPÉRIENCE

CITOYENNE



GATINEAU

Normes de service aux citoyens
Pour des échanges téléphoniques exemplaires

Guide destiné aux membres du personnel de la Ville de Gatineau

TABLE DES MATIÈRES

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	3
VISION DE L'EXPÉRIENCE CITOYENNE	4
QUALITÉ DE SERVICE ATTENDUE	6
NORMES DE SERVICE	7
▪ Accueil	7
▪ Traitement de la demande	9
▪ Suivi de la demande	11
▪ Conclusion de la demande	12
PRINCIPAUX DÉLAIS DE TRAITEMENT	13
RESPECT ET MESURE DES ENGAGEMENTS ET DES NORMES DE SERVICE	14
FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT	14
PERSONNES-RESSOURCES	14
ANNEXES :	
EXEMPLES ET CONSIGNES SPÉCIFIQUES AUX COMMUNICATIONS TÉLÉPHONIQUES	15
▪ Consignes spécifiques au téléphone	15
▪ Exemples de messages de boîte vocale	17
▪ Échanges téléphoniques types	18
▪ Consignes spécifiques de langage professionnel	20

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 ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES

Gardez à l'esprit que vous êtes la voix
de la Ville pour les citoyens

ACCUEIL

ATTITUDE

- Durant les heures d'ouverture des bureaux administratifs, le citoyen doit avoir l'option de parler à un employé.
- Je réponds au téléphone avant la 3^e sonnerie.
- Je me nomme lorsque je réponds au téléphone en identifiant mon service et/ou ma division et en utilisant une formule d'accueil.
- J'utilise un langage simple et professionnel ainsi que le vouvoiement quand je m'adresse au citoyen.
- Je personnalise mes contacts avec le citoyen en intégrant son nom dans la conversation, lorsque possible.
- J'établis un bon rapport avec le citoyen par l'écoute active. Je l'écoute attentivement sans l'interrompre ni soupirer.

ÉLOCUTION

- Ton : chaleureux, sourire dans la voix, empathique
- Volume : modéré (ni trop fort, ni trop faible)
- Langage : langage professionnel et vouvoiement du citoyen. Éviter les mots « ouin », « ok », « hein? », « ben ».
- Débit : modéré (ni trop vite, ni trop expéditif)
- Phrases structurées : sujet, verbe et complément
- Bien articuler : ne pas mâcher ses mots

IDENTIFICATION

Poste d'accueil

1. Identification du service
2. Se nommer
(prénom et/ou nom de famille)
3. Utiliser une formule d'accueil
*Ex : Service de l'urbanisme, bonjour.
Ici, Carole Leblanc.
Comment puis-je vous aider?*

Employé municipal

Se nommer
(prénom et/ou nom de famille)

Ex : Bonjour, ici Carole Leblanc.

BOÎTE VOCALE GÉNÉRIQUE (SERVICE) MESSAGE AUTOMATISÉ

- Le message automatisé est activé seulement hors des heures d'ouverture des bureaux ou sur les sites qui n'ont pas d'agent à l'accueil.
- Les agents à l'accueil ont recours au message automatisé lorsque des circonstances particulières empêchent une prise en charge immédiate.

BOÎTE VOCALE INDIVIDUELLE (EMPLOYÉ)

- L'utilisation de la boîte vocale individuelle doit être faite avec discernement et ne doit en aucun cas nuire à l'accessibilité de l'employé.
- Lors d'absence ou d'indisponibilité de plus de 24 heures, j'active mon message automatique d'absence et je m'assure que mon message est à jour.

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

TRAITEMENT DE LA DEMANDE

- Je me concentre sur la demande du citoyen. J'évite les distractions, telles que mon téléphone cellulaire. Je m'abstiens de tenir des conversations sociales avec mes collègues lorsque je suis en conversation avec un citoyen.
- Je m'assure de bien comprendre la demande du citoyen en posant les bonnes questions (privilégier les questions ouvertes de type « qui? », « quoi? », « comment? ») et/ou en reformulant sa demande.
- Je prends des notes pour retenir les informations déjà dites.
- Je m'assure de l'exactitude de l'information que je transmets.
 - Je connais les services, les produits, mes outils de travail et les réponses aux 10 questions qui me sont le plus fréquemment demandées afin de tenter, dans la mesure du possible, de répondre à la demande du citoyen dès le premier contact, en lui fournissant des informations claires et précises.

- 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 désamorce la situation avec une écoute attentive et j'explique ensuite ce qui peut être fait pour régler la situation. « *Je suis désolé pour cet inconvénient.* »
- J'adopte une attitude professionnelle (non infantilisante) et empathique en m'efforçant de comprendre le point de vue du citoyen et l'importance de sa demande.
- Je m'en tiens à la demande du citoyen et évite tout commentaire personnel.
- Je vais au-delà des attentes du citoyen concernant sa demande et/ou son profil. Je lui offre des informations supplémentaires qu'il aimerait connaître.
- 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.

MISE EN ATTENTE

- Je demande l'autorisation au citoyen de le mettre en attente et lui demande de patienter.
- Je lui explique la raison qui justifie la mise en attente.
- Lorsque je reprends l'appel, je remercie le citoyen d'avoir patienté.

TRANSFERT DE LA DEMANDE

- Je tente d'aider le citoyen moi-même. Je m'assure de la cohérence de mon intervention en collaborant avec les autres services.
 - Je m'assure que la personne à qui je transfère l'appel est bien la bonne personne qui peut répondre à la demande. Lors d'un transfert d'appel du citoyen à un collègue, j'informe mon collègue du nom du citoyen et de la raison du transfert d'appel. Ensuite, j'effectue le transfert d'appel.
 - Le citoyen ne devrait pas être transféré plus d'une fois. Si je ne sais pas à qui confier le citoyen, je prends ses coordonnées, je m'informe et je le rappelle dans les plus brefs délais.
-

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.
-

CONCLUSION DE LA DEMANDE

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.
- Je termine l'appel en validant la satisfaction du citoyen :
 - « *Ai-je bien répondu à votre demande?* »
 - « *Est-ce qu'il y a autre chose que je peux faire pour vous?* »
- Je remercie et je salue le citoyen à la fin de l'appel.
 - « *Je vous remercie d'avoir appelé. Bonne journée.* »
 - « *Merci d'avoir appelé. Au revoir.* »
- Je laisse le citoyen raccrocher en premier.

Principaux délais de traitement

ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES	DÉLAIS DU TRAITEMENT
<ul style="list-style-type: none">• Poste d'accueil avec personne• Poste d'accueil – boîte vocale• Poste d'un employé municipal• Retour d'appel à un citoyen, à un partenaire ou à un collègue	<ul style="list-style-type: none">• Répondre dans un délai de 3 sonneries• Les boîtes vocales génériques sont vérifiées aux 3 heures et les appels sont retournés la même journée ou au plus tard dans les 24 heures• Répondre à ses appels• L'utilisation de la boîte vocale individuelle doit être faite avec discernement et ne doit en aucun cas nuire à l'accessibilité de l'employé.• Message d'absence automatique lors d'absence ou d'indisponibilité de plus de 24 heures• Dans la même journée ou au plus tard dans les 24 heures pour traiter la demande ou informer d'un délai de prise en charge

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 et les gestionnaires du Service de l'interaction citoyenne répondront à vos interrogations.

ANNEXES

Exemples et consignes spécifiques aux échanges téléphoniques

CONSIGNES SPÉCIFIQUES AU TÉLÉPHONE

Contact avec un employé

1. **Pendant les heures d'ouverture :** Le citoyen doit être directement en contact avec un employé municipal.

- **Pour les comptoirs de service aux citoyens :** L'employé est à son poste pour répondre aux appels. S'il doit s'absenter, il active soit la fonction de renvoi automatique d'appels à un collègue disponible pour répondre, si possible, ou la boîte vocale du service avec l'option de laisser un message.

Pour les périodes de repas, s'il n'y a pas de personnel en poste, la boîte vocale du service est alors activée avec l'option de laisser un message.

- **Pour les endroits sans personnel d'accueil :** La boîte vocale du service est activée avec l'option de laisser un message.
- **Pour l'employé municipal :** Il prend ses appels en tout temps. L'utilisation de la boîte vocale individuelle doit être faite avec discernement et ne doit en aucun cas nuire à l'accessibilité de l'employé.

2. **Hors des heures d'ouverture :** La boîte vocale individuelle ou celle du service est activée avec l'option de laisser un message.

Message de la
boîte vocale

1. **La boîte vocale d'un service**

Le message doit comprendre les éléments ci-dessous :

- Identification du service (et de la division ou du lieu, lorsque nécessaire)
- Maximum de 5 options au menu
- Possibilité de laisser un message ou encore référer au 311
- Possibilité de consulter le bottin des employés

2. **La boîte vocale de l'employé municipal**

Le message **doit être à jour** et doit contenir les éléments suivants :

- Nom, fonction, service de l'employé
- Durée de l'absence, lorsqu'applicable
- Durant une absence, mentionner le nom d'une personne-ressource et son numéro de poste précis **ou** offrir l'option de laisser un message.
- Terminer le message avec une formule de **politesse**

Délai du
retour d'appel

1. Les messages laissés sur les boîtes vocales sont vérifiés **régulièrement** pendant la journée et les appels sont retournés **dans la même journée ou au plus tard dans les 24 heures**.

2. **L'employé municipal retourne ses messages dans les 24 heures suivant son retour au travail.**

EXEMPLES DE MESSAGES DE BOÎTE VOCALE

Message d'absence ou d'indisponibilité

Exemple 1

« Bonjour, ici Julien Trudeau, agent de développement au Service des loisirs, secteur de Gatineau. Aujourd'hui, le mardi 30 mars, je serai en rencontre en avant-midi et à mon bureau en après-midi. Veuillez me laisser votre message ou, pour une assistance immédiate, je vous invite à communiquer avec madame Line Gagnon au 819 595-2002 poste 3456. Merci et bonne journée! »

Exemple 2

« Bonjour, ici Nicole Lebrun, commis aux comptes payables à la Ville de Gatineau. Aujourd'hui, le mardi 4 février, je suis à l'extérieur du bureau (ou je suis dans l'impossibilité de prendre votre appel). Veuillez me laisser vos coordonnées et la raison de votre appel et je vous rappellerai à mon retour. Merci et bonne journée! »

Exemple 3

« Bonjour, ici Julien Bilodeau, inspecteur au Service de l'urbanisme. Je suis fréquemment en déplacement. Veuillez me laisser vos coordonnées et la raison de votre appel et je vous rappellerai à mon retour. Pour une assistance immédiate, je vous invite à communiquer avec monsieur Pierre Leblanc au 819 595-2002, poste 6090. Merci et bonne journée! »

Message d'absence de longue durée

« Bonjour, ici Carole Leblanc, agente d'administration au Service des travaux publics de la Ville de Gatineau. Je suis absente du 25 novembre au 2 décembre inclusivement. Pendant mon absence, vous pouvez communiquer avec madame Line Tremblay au 819 595-2002, poste 5010. Merci et bonne journée! »

ÉCHANGES TÉLÉPHONIQUES TYPES

Traitemet d'un appel en offrant une solution de rechange

Employé : Service de l'ingénierie, bonjour. Ici, Stéphanie Tremblay.
Comment puis-je vous aider?

Citoyen : J'aimerais parler à madame Carole Leblanc.

Employé : Madame Leblanc est à l'extérieur aujourd'hui.
Est-ce que je peux vous aider?

Citoyen : Pas vraiment. J'appelle pour confirmer une rencontre.

Employé : Aimeriez-vous lui laisser un message dans
sa boîte vocale?

Citoyen : Oui, d'accord.

Employé : Le poste de madame Leblanc est le 12343.
J'achemine votre appel.

Citoyen : Merci.

Employé : Bonne journée, Madame!

Traitemet et clôture d'un appel

Employé : Centre de services Loisirs du secteur de Hull, bonjour.
Ici, David. Comment puis-je vous aider?

Citoyen : On m'a dit que j'avais besoin de me créer un dossier
en ligne pour inscrire mon enfant au camp
de jour municipal.

Employé : Effectivement, vous devez créer votre dossier sur le Portail
citoyen de la Ville de Gatineau. Avez-vous plusieurs
enfants à inscrire?

Citoyen : Oui, j'ai deux enfants.

Employé : Vous devez créer un dossier familial à votre nom et ajouter
les noms de vos enfants dans votre dossier.

Citoyen : Je vous remercie pour l'information.

Employé : Est-ce que je peux faire autre chose pour vous?

Citoyen : Non. Merci. Vous avez répondu à ma demande.

Employé : Merci d'avoir appelé. Je vous souhaite une bonne journée!

Transfert et d'appel

- Employé 1: *Centre d'appels de la Ville de Gatineau, bonjour. Ici, Stéphanie. Comment puis-je vous aider?*
- Citoyen: *J'aimerais savoir comment faire pour...*
- Employé 1: *C'est la Division des matières résiduelles qui peut vous aider à ce sujet. Je vérifie si je peux joindre une personne de l'équipe. Un moment SVP.*
- Employé 2: *Division des matières résiduelles, Carole Leblanc, bonjour.*
- Employé 1: *Bonjour, Carole, c'est Stéphanie Tremblay du Centre d'appels. J'ai en ligne madame Lafontaine qui a des questions sur sa requête numéro 12345. Je te transfère l'appel. Bonne journée.*
- Employé 2: *Merci.*
- Employé 1: *Madame Lafontaine, merci d'avoir patienté. J'achemine votre appel à madame Carole Leblanc. Son numéro de poste est le 1234.*
- Citoyen: *Merci.*
- Employé 1: *Vous êtes en communication. Bonne journée.*

CONSIGNES SPÉCIFIQUES DE LANGAGE PROFESSIONNEL

Langage familier

Allô,

Qui parle?

Je ne peux pas vous parler,
j'ai quelqu'un.

Je suis occupé pour le moment.

Je ne comprends pas votre
demande.

C'est quoi le problème?
Qu'est-ce que vous dites?

Non.

Je ne sais pas.

Je n'ai pas l'information.

Vous allez devoir.

Rappelez-moi plus tard.

Langage professionnel

Ville de Gatineau, bonjour. Ici
(prénom et/ou nom de famille).

Comment puis-je vous aider?

Puis-je lui dire qui l'appelle?
Qui dois-je annoncer?
Puis-je avoir votre nom SVP?

Excusez-moi, mais j'ai déjà
quelqu'un dans mon bureau.
Puis-je vous rappeler dans
quelques minutes?

Je suis à vous dans un instant.

Pouvez-vous SVP me donner plus
de détails?

Pouvez-vous répéter SVP?

Ne commencez pas votre phrase
par un « Non ».

C'est une bonne question.
Laissez-moi vérifier.

Pour cette demande, je vais
m'informer.

Ce que vous aurez besoin
de faire.

Puis-je prendre vos coordonnées?

Ce n'est pas ma faute. Ce n'est pas moi qui fais les règles.

C'est mon superviseur qui m'a dit ça!

Non, il n'y a rien que je peux faire avec ça.

Si vous n'êtes pas satisfait.

Je suis vraiment désolé d'apprendre...

Permettez-moi de prendre quelques instants pour m'informer.

Voici ce que je peux faire pour vous.

Garder la ligne.

Restez sur la ligne.

Demeurez en ligne.

Juste une seconde.

Puis-je vous mettre en attente quelques instants? Je valide l'information... Je vous remercie d'avoir patienté.

Je vérifie toujours le dossier, un moment SVP.

Un moment SVP. Ne quittez pas.

Je vous communique.
Je vous transfère.

J'achemine votre appel à...

Elle est à son dîner.

Elle est en congé.

Elle est malade.

Elle n'est pas encore arrivée.

Elle n'est pas encore revenue de manger.

Elle n'est pas au bureau en ce moment.

Voulez-vous sa boîte vocale?

Je vous transfère à sa boîte vocale?

Désirez-vous laisser un message dans sa boîte vocale?

Est-ce que ça va être tout?

Ai-je bien répondu à votre demande?

Est-ce que je peux faire autre chose pour vous?

OK, parfait

Je vous remercie d'avoir appelé.
Bonne journée, Madame...

Merci d'avoir appelé. Au revoir.