



EXPÉRIENCE

CITOYENNE



GATINEAU

Normes de service aux citoyens
Pour des interactions en personne 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	11
▪ Environnement des sites municipaux	12
PRINCIPAUX DÉLAIS DE TRAITEMENT	13
RESPECT ET MESURE DES ENGAGEMENTS ET DES NORMES DE SERVICE	14
FORMATION ET ACCOMPAGNEMENT	14
PERSONNES-RESSOURCES	14

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 INTERACTIONS EN PERSONNE **Gardez à l'esprit que vous êtes le visage** **de la Ville pour les citoyens**

ACCUEIL

Tous les employés municipaux

- Ma priorité, quel que soit le rôle que j'occupe au sein de la Ville, est de servir efficacement chaque citoyen dans nos lieux publics.
- Lorsque je croise un citoyen dans nos lieux publics ou dans nos bureaux administratifs, je fais preuve de courtoisie. Je lui adresse un sourire chaleureux et je lui dis « Bonjour ».
- J'établis le premier contact avec le citoyen avec un sourire.
- Je m'identifie en tout temps et salue respectueusement le citoyen.
- J'utilise un langage simple et professionnel ainsi que le vouvoiement quand je m'adresse au citoyen et je suis attentif à mon langage non verbal.
- Je personnalise mes contacts avec le citoyen en intégrant son nom dans la conversation, lorsque possible.

Tenue professionnelle

- Je m'assure d'avoir une tenue soignée. Les vêtements que je porte sont propres et adéquats et mes accessoires sont discrets.
- D'un coup d'œil, le citoyen doit facilement m'identifier en tant qu'employé municipal (épinglettes ou vêtements identifiés à la Ville de Gatineau).

Personnel en poste d'accueil

- Ma priorité est de servir le citoyen qui se présente à l'accueil. Je salue le citoyen dès les premières secondes de son arrivée
 - J'établis le premier contact avec le citoyen. Je vais à sa rencontre pour l'accueillir avec un sourire.
 - Si je sers déjà un citoyen au comptoir lorsque le téléphone sonne ou si je suis déjà au téléphone lorsque le citoyen se présente au comptoir, je demande l'autorisation au citoyen de le mettre en attente et lui demande de patienter.
 - Si je suis au téléphone, je fais signe au citoyen pour qu'il perçoive que je suis prêt à l'accueillir, et ce, avec un sourire.
 - Si le citoyen doit attendre, je le dirige vers le lieu d'attente indiqué. Je vérifie au bout de quelques minutes si on a répondu au citoyen et je relance l'employé à l'interne pour connaître les délais.
- Je me présente (et le cas échéant je mentionne mon service) au citoyen et je le salue respectueusement avec une formule d'accueil : « *Bonjour, comment puis-je vous aider?* »

- Je m'exprime de façon professionnelle en vouvoyant le citoyen et j'utilise un langage simple.
- Je maintiens un contact visuel avec le citoyen (je le regarde). Je lui souris et j'adopte un ton sympathique et une attitude professionnelle dans toutes mes interactions avec lui afin de présenter une image positive de la Ville.
- Lorsque possible, j'utilise le nom de famille du citoyen lors de ma conversation avec lui.

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, et je m'abstiens de tenir des conversations sociales avec mes collègues devant un citoyen.
- J'établis un bon rapport avec le citoyen par l'écoute active. Je m'assure de bien comprendre sa demande en posant les bonnes questions et/ou en reformulant sa demande. J'utilise, au besoin, des questions ouvertes supplémentaires, dans un langage clair, pour m'assurer que je comprends bien son besoin.
- Je connais bien les services, les produits, mes outils de travail et les réponses aux 10 questions qui me sont le plus fréquemment demandées afin d'être en mesure de régler immédiatement la demande du citoyen de façon claire et précise, dès la première intervention.
- Je me mets à la place du citoyen. J'accueille avec ouverture le problème à régler et je fais preuve d'empathie.

- 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 désamorce la situation avec une écoute attentive. J'explique ensuite ce qui peut être fait pour régler la situation. « *Je suis désolé pour cet inconvénient.* »
- Lorsqu'une solution directement reliée à la demande du citoyen n'est pas possible, je lui offre toujours un choix (ex. : un contact, une information, une ressource, etc.).
- Si j'ai des informations complémentaires ou supplémentaires concernant la demande du citoyen, j'en profite pour lui en faire part.

Transfert de la demande

- Je m'engage à prendre en charge le citoyen. J'évite autant que possible de diriger le citoyen vers une autre personne ou un autre service.
- Je m'assure de la cohérence de mon intervention en collaborant avec les autres services.
- Dans le cas où je dois diriger le citoyen vers un autre employé municipal, je m'assure de le confier à la bonne personne du premier coup.
- Si je ne sais pas à qui transférer le citoyen, je note ses coordonnées, je m'informe auprès de mes collègues 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.
- Lors du départ du citoyen, je valide sa satisfaction de mes services :
 - « *Ai-je bien répondu à votre demande?* »
 - « *Est-ce qu'il y a autre chose que je peux faire pour vous?* »

COURTOISIE

- Je remercie toujours le citoyen d'être entré en communication avec nous.
- J'emploie toujours une formule de salutation à la fin de mon entretien avec le citoyen et, si possible, je la personnalise.
 - « *Bonne journée, Madame/Monsieur nom de famille.* »
 - « *Au revoir!* »

ENVIRONNEMENT DES SITES MUNICIPAUX*

- L'accès au site est facile : la signalisation est visible et la porte d'entrée est facile à trouver.
- Un stationnement est disponible pour les visiteurs.
- Les enseignes avec les heures d'ouverture, les prix ou encore les consignes sont bien en vue.
- L'extérieur et l'intérieur des sites sont propres : vestiaires, toilettes, eau de la piscine, plage, etc.
- L'aire d'accueil ou d'attente est invitante, lorsque disponible.

* *L'employé qui constate que l'environnement d'un site municipal ne répond pas à ces normes est invité à aviser son supérieur immédiat de la situation.*

Principaux délais de traitement

INTERACTIONS EN PERSONNE	DÉLAIS DU TRAITEMENT
<ul style="list-style-type: none">• Tous les employés municipaux	<ul style="list-style-type: none">• Lorsque je croise un citoyen dans nos lieux publics, je fais preuve de courtoisie. Je lui adresse un sourire chaleureux et je lui dis « <i>Bonjour</i> ».
<ul style="list-style-type: none">• À un comptoir de service<ul style="list-style-type: none">• Attente à l'accueil sans rendez-vous• Attente à l'accueil avec rendez-vous	<ul style="list-style-type: none">• Salutations dès les premières secondes de l'arrivée du citoyen<ul style="list-style-type: none">• 15 minutes• À l'heure convenue

*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.