



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

### LA VÉRIFICATRICE GÉNÉRALE DE LA VILLE DE GATINEAU PRÉSENTE SON RAPPORT ANNUEL 2017 AU CONSEIL MUNICIPAL

**Gatineau, le 28 août 2018** - La vérificatrice générale de la Ville de Gatineau, madame Johanne Beausoleil, présente son rapport annuel 2017 au conseil municipal.

#### **Gestion du Centre d'appels non urgents / 3-1-1**

L'objectif de ce mandat visait à s'assurer que la Ville a établi un cadre de gestion adéquat pour son Centre d'appels non urgents (CANU) afin de répondre aux demandes et aux plaintes des citoyens, de prendre en charge toutes les requêtes citoyennes de façon rigoureuse et en temps opportun, de surveiller le rendement dans la réalisation de ses activités et de faire rapport à cet égard.

« Dans le cadre de cet audit, nous avons constaté que la Ville ne possède pas de déclaration de services. La Ville s'est pourtant engagée à offrir une meilleure prestation de services aux citoyens, notamment en établissement des niveaux de services selon chaque type de gabarits. Toutefois, ces niveaux de services servent davantage à mesurer la performance des services dans la prise en charge des requêtes, sans que le citoyen en soit informé », affirme madame Beausoleil.

En précisant ses engagements dans une déclaration, la Ville se donnerait les moyens d'utiliser un levier lui permettant de mobiliser l'ensemble de l'organisation vers l'atteinte d'objectifs communs. Ainsi, elle se doterait d'outils permettant d'améliorer sa performance en facilitant, par exemple, le repérage de plaintes ou de requêtes dont la fréquence et le délai de résolution sont difficilement justifiables. De plus, la diffusion de la déclaration de services permettrait d'accroître la transparence des informations communiquées aux citoyens.

Le suivi des demandes d'intervention généré par le CANU exige la coordination des activités planifiées et réalisées par les différents services de la Ville afin d'informer adéquatement les citoyens sur l'état de leur demande. Bien que le système actuel permette de répertorier les actions entreprises par les services pour gérer leurs requêtes, les préposés aux appels (PAA) du 3-1-1 n'ont pas toujours accès à une information exacte et complète relativement à l'état d'avancement des requêtes par les services. Ainsi, les PAA ne peuvent donc pas toujours transmettre l'information juste aux citoyens.

#### **Conformité à la *Loi sur les cités et villes* et procédures spécifiques effectuées auprès des organismes subventionnés par la Ville**

Nous avons constaté que la Ville n'exige pas la mise en place de contrôles internes afin d'identifier les personnes avec qui les entités subventionnées ont des liens de dépendance ou sont apparentées, ni de contrôles internes afin de déceler ces entités et ces personnes. De plus, les termes liens de dépendance et apparentés ne sont pas définis dans les protocoles d'entente.

