



**Politique de service  
aux citoyennes et citoyens**



# Mot de la mairesse

---

Membres de la communauté granbyenne,  
Je suis heureuse de vous présenter la toute première Politique de service aux citoyennes et citoyens de la Ville de Granby.

Comme vous le savez, votre bien-être est au cœur de notre travail. Il est primordial d'être en mesure de répondre à vos demandes et de demeurer à votre écoute au quotidien. Nous souhaitons vous offrir un service professionnel et accessible qui vous permettra de contribuer au rayonnement continu de notre municipalité. Il est également important que vous puissiez obtenir l'information dont vous avez besoin facilement pour que vous puissiez profiter de votre ville et de ses installations.

À cet effet, je suis très fière de collaborer avec une administration municipale dévouée dont l'expérience et la passion assurent le succès des projets de notre ville. Les membres du personnel municipal sont disponibles pour répondre à vos interrogations et vous guider dans vos requêtes.

Je vous invite donc à communiquer avec nous en toute confiance.

Julie Bourdon, mairesse

# Mot du directeur général

---



Membres de la communauté granbyenne,

Le mandat principal de la Ville est d'offrir des services à la population. La mise en place de cette politique de service aux citoyennes et citoyens affirme ce mandat et réitère notre désir de satisfaire à vos attentes.

En tant qu'organisation municipale, notre objectif commun est de vous prodiguer des services de la plus haute qualité qui contribuent à votre bien-être. Le respect que nous portons à chacune et chacun d'entre vous est le moteur qui nous pousse à nous dépasser continuellement, sans jamais perdre de vue l'expérience humaine qui nous unit toutes et tous.

Je suis heureux de vous proposer une politique qui priorise la courtoisie et le respect mutuels. Nous souhaitons ainsi favoriser des échanges riches qui contribueront à votre cheminement et à votre épanouissement en tant que Granbyennes et Granbyens.

Le personnel municipal se fera un plaisir de mettre son expertise à votre service!

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized initials 'GB'.

Gabriel Bruneau, directeur général

A photograph of three people in an office environment. A woman with long dark hair, wearing a purple patterned top, is seated at a desk and looking at a laptop. Another woman with long brown hair, wearing a black blazer over a green patterned top, stands behind her, also looking at the laptop. A man with glasses and a black and white checkered shirt stands to the right, looking at the laptop. The desk has a keyboard, a mouse, and a small potted plant. In the background, there is a wooden cabinet and a window with a view of greenery outside.

# Mise en contexte

Désireuse de favoriser un environnement apte à assurer et à maintenir des services municipaux de qualité – sa raison d’être –, la Ville de Granby s’engage, par la présente politique, à mettre le soutien et l’accompagnement des citoyennes et citoyens au cœur de ses priorités.

Par cette politique, elle se dote également d’une vision afin de garantir aux Granbyennes et Granbyens une prise en charge et un suivi de leurs requêtes<sup>1</sup>. C’est ainsi qu’en

facilitant les relations avec l’administration municipale, elle se met à leur écoute afin de leur offrir la qualité de service à laquelle ils ont droit.

Le respect et la courtoisie sont le fondement de nos interactions avec la population. Nous souhaitons donc créer un contexte d’échanges dans lequel l’ensemble des parties (personnel municipal et population) feront preuve de civilité et de bienveillance.

---

1. Dans le cadre de cette politique, le terme « requête » englobe les commentaires, les demandes ou les plaintes pouvant être adressés à la Ville.

## Clientèle cible

Toute personne souhaitant faire part à la Ville de Granby d'une requête en lien avec l'un ou l'autre des services municipaux.

## Objectifs de la politique

- ▶ Assurer la prise en charge et la résolution des requêtes, dans les limites des compétences municipales;
- ▶ Garantir à la population un service courtois, confidentiel et efficace;
- ▶ Guider la clientèle dans sa mise en contact avec l'administration municipale;
- ▶ Accroître la satisfaction des citoyennes et citoyens.

## Services décentralisés

Pour plus d'efficacité et pour assurer la proximité avec les services concernés par les requêtes, la Ville de Granby privilégie un service décentralisé aux citoyennes et citoyens.

Les unités administratives relevant d'une directrice ou d'un directeur sont donc imputables de la réception et du suivi des requêtes citoyennes concernant les activités placées sous leur responsabilité.

## Temps de réponse et délais de traitement

La priorité des requêtes destinées aux services est déterminée selon leur nature et leur urgence.

Toutefois, chaque requérante ou requérant est assuré de recevoir automatiquement un accusé de réception indiquant que son dossier est pris en charge et que l'on répondra à sa requête dans les meilleurs délais.

Les requêtes urgentes seront traitées individuellement en fonction de leurs particularités.

Les requêtes considérées comme étant simples (par exemple, demande de coordonnées ou d'heures d'ouverture) peuvent également ne pas s'inscrire dans le délai de réponse indiqué dans l'accusé de réception, puisqu'il est possible d'y répondre rapidement et qu'elles ne demandent pas d'intervention complexe.





# Outils de communication

---

La disponibilité de nombreuses lignes téléphoniques, les courriels, un site Web accessible et des édifices municipaux adaptés pour accueillir des personnes à mobilité réduite sont autant de moyens offerts aux citoyennes et citoyens pour acheminer leur requête. Par ailleurs, la Ville a la volonté de se doter d'outils de communication facilitant le contact avec la population afin de s'adapter à la réalité numérique en constante évolution. De nouveaux outils de communication pourraient donc être offerts à la population ultérieurement, à mesure qu'ils sont développés et mis en place.

Il est important de souligner que les réseaux sociaux comme Facebook, LinkedIn ou YouTube ne sont pas considérés comme des canaux de communication adéquats pour déposer une requête officielle auprès de l'un ou l'autre des services de la Ville.

## Par téléphone ou par courriel

Les heures d'accueil et les coordonnées des différents services sont toujours mises à jour sur le site Web de la Ville : [granby.ca/nous-joindre](http://granby.ca/nous-joindre).

Il est également possible de téléphoner à l'accueil de l'hôtel de ville au 450 776-8282 pour obtenir des renseignements ou pour formuler des commentaires généraux.

## Courtoisie et respect mutuels

En tout temps, quelle que soit la nature de la requête adressée à l'un ou à l'autre des services de la Ville, un langage respectueux et professionnel est de mise. Il est ainsi du devoir de chaque service et de chaque membre du personnel d'offrir une réponse courtoise basée sur l'écoute, la compassion

et la recherche active de solutions, dans la mesure de ses compétences. Il est important de se rappeler que les citoyennes et citoyens sont au cœur de la vie municipale.

La Ville s'y engage, tout comme elle s'attend à ce que le personnel municipal soit traité de la même façon par les citoyennes et citoyens qui font appel à nos services. Une conduite inappropriée ou des propos abusifs ne sont pas tolérés et peuvent même entraîner un refus de service. Le bien-être des membres du personnel municipal est primordial, car il permet d'assurer un service convivial de qualité à la population.

Un rappel de cette politique sera en tout temps visible au public dans les différents édifices municipaux.



