

# Déclaration de services aux citoyens



**Mars 2017**

**Résolution 17-03-3043**

## MISSION

L'administration municipale de Pontiac a pour mission d'offrir un milieu de vie de qualité à ses résidents. Ceci présume qu'elle assume pleinement ses responsabilités en matière de sécurité publique (services d'incendies et sécurité civile), d'aménagement du territoire (hygiène du milieu et urbanisme) tout en veillant au développement communautaire et économique.

Pour ce faire, la Municipalité doit assurer une saine gestion des deniers publics basée sur les principes d'équité et d'imputabilité et le respect de la capacité à payer des citoyens.

## ENGAGEMENTS

La Municipalité prend les engagements suivants envers les citoyens :

- Des services accessibles et bilingues
- Des services professionnels et courtois
- Des services équitables et confidentiels
- Des installations et aménagements accueillants, adéquats et sécuritaires
- Des services efficaces
- Des services qui respectent la capacité à payer des citoyens

## DÉLAIS DE RÉPONSES ET RÉSULTATS

Afin de mieux vous servir, la Municipalité s'est dotée d'un plan d'action et d'outils permettant de mesurer les délais d'attente des citoyens. Nous nous attendons à ce que tout le personnel respecte ces délais. Notre politique d'évaluation du personnel tient compte du respect de ces délais.

### ACCUEIL EN PERSONNE

Les citoyens peuvent se rendre à l'Hôtel-de-Ville entre 8h30 et 16h afin de communiquer avec l'administration municipale. Vous serez accueillis en personne par un membre du personnel. Il est toutefois conseillé de prendre rendez-vous avec le service approprié afin que votre demande puisse être bien accueillie.

### ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La Municipalité assure un service d'accueil et de réception personnalisé. Pendant les heures d'ouverture, votre appel sera pris en charge dans un délai de quelques minutes à moins d'un achalandage exceptionnel. Dans de tels cas, le système téléphonique prendra en charge votre appel et vous demandera de laisser un message.



## RETOUR D'APPELS TÉLÉPHONIQUES

Lorsque vous laissez un message, nous vous rappellerons normalement en moins de deux (2) jours ouvrables.

## CORRESPONDANCE

Nous vous répondrons ou accuserons réception habituellement dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables pour les correspondances par courriel et dix (10) jours ouvrables pour les correspondances par la poste.

## RENDEZ-VOUS

Les demandes de rendez-vous en personne avec un membre de l'administration municipale seront confirmées dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables et le rendez-vous lui-même sera prévu dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables, à moins que la personne responsable ne soit en congé.

## MÉDIAS SOCIAUX

Nous sommes présents sur Facebook et Twitter. Nous nous engageons à répondre à vos requêtes dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables, comme si votre demande avait été formulée en personne ou par téléphone.

Lorsqu'il s'agit d'une réponse personnalisée, nous utilisons la langue officielle de votre choix. Lorsque notre message s'adresse à plus d'un internaute, nous communiquons dans les deux langues officielles.



## ACCÈS AUX DOCUMENTS PUBLICS

Vous pouvez accéder à plusieurs documents que détient la Municipalité en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Il suffit de formuler, verbalement ou par écrit, une demande auprès du directeur général de la Municipalité. Pour faciliter le traitement de votre demande, il est suggéré de remplir le formulaire suivant disponible sur notre site web<sup>1</sup>.

En principe, l'accès à un document est gratuit. Cependant, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés.

Pour nous aider à répondre rapidement à votre demande, celle-ci doit être suffisamment précise pour nous permettre de trouver le document demandé.

---

<sup>1</sup>

[http://www.municipalitepontiac.com/files/3613/7778/4308/Demande\\_dacces\\_linformation\\_des\\_organismes\\_publics.pdf](http://www.municipalitepontiac.com/files/3613/7778/4308/Demande_dacces_linformation_des_organismes_publics.pdf)

Essentiellement, nous disposons d'au plus 20 jours civils pour vous répondre. Toutefois, ce délai peut être prolongé, notamment lorsque votre demande comprend des informations qui concernent un tiers<sup>2</sup>.

Il faut aussi noter que l'accès à certains documents pourrait être refusé ou limité en raison des obligations conférées à la municipalité par la Loi, notamment l'obligation de protéger les renseignements personnels des citoyens.

## REQUÊTES ET PLAINTES

Comme mentionné, nous communiquerons avec vous dans un délai de deux (2) jours ouvrables pour recevoir tous les renseignements nécessaires afin de faire le suivi de votre requête.

Autant que possible, en fonction de l'urgence et de la nature de votre requête, nous tenterons d'intervenir dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables.

### LIVRAISON DE BACS (POUBELLES/RECYCLAGE)

Nous nous engageons à livrer votre bac (poubelles/recyclage) à votre domicile, moins de dix (10) jours ouvrables après son paiement.



### COLLECTE DE MATIÈRES RÉSIDUELLES

L'enlèvement des matières se fait entre 7h et 20h, du lundi au jeudi, selon un calendrier régulier. Les semaines où il y a un congé férié, la collecte hebdomadaire est décalée d'une journée.

Le recyclage et les déchets doivent être déposés en bordure de rue dans le contenant de 360 litres prévu à cet effet, tel que stipulé dans le règlement 10-16. Consultez le site web de la Municipalité pour connaître les restrictions quant au contenu des déchets (matières dangereuses, objets encombrants, etc.).

### BRIS D'AQUEDUC

La Municipalité vise à effectuer la réparation d'un bris d'aqueduc dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables, à compter du moment où celui-ci est signalé.

<sup>2</sup> Pour plus de détails : <http://www.cai.gouv.qc.ca/citoyens/acces-aux-documents-des-organismes-publics/acceder-aux-documents-des-organismes-publics/>

---

## DÉNEIGEMENT

Les délais de déneigement et d'épandage (fondants et abrasifs) sur les chaussées et les trottoirs varient selon les conditions météorologiques. Cependant, la Municipalité veille constamment à ce que les fournisseurs de services agissent dans les meilleurs délais. D'ailleurs, les contrats octroyés sont assujettis à des grilles d'évaluation de service. À la limite, un fournisseur pourrait écarter si le service offert ne correspond pas aux attentes de l'administration municipale. D'autres parts, des pénalités sont prévues lorsque les critères de déneigement tel que stipulé au contrat ne sont pas respectés.



---

## ÉCOCENTRE

L'écocentre de la Municipalité est accessible sur rendez-vous de 8h30 à 16h du lundi au vendredi. Pour déposer vos rebuts triés, il suffit de prendre rendez-vous en contactant Madame Valérie Normandin: ([normandin.valerie@municipalitepontiac.ca](mailto:normandin.valerie@municipalitepontiac.ca) ou 819-455-2401, poste 163).

Il est possible d'obtenir un rendez-vous dans les deux (2) jours ouvrables. La municipalité ouvre aussi l'écocentre, le 2e samedi de chaque mois, de midi à 16h.

Notez que des frais s'appliquent (140\$/tonne, 25\$ minimum). Consultez le site web de la Municipalité pour connaître les matières acceptées ou refusées.

---

## LAMPADAIRE

Si le bris ne nécessite que le remplacement d'ampoules, la Municipalité vise à effectuer la réparation dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables après un signalement.

S'il s'agit d'un bris majeur qui nécessite le remplacement d'une partie ou de l'ensemble du lampadaire, et compte tenu que nous ne gardons pas en stock ce genre d'équipement, les délais peuvent atteindre quinze (15) jours ouvrables. D'ailleurs, le délai de réponse de la Municipalité dépend de la disponibilité des entrepreneurs qualifiés dans le domaine.

---

## URBANISME-ÉMISSION DE PERMIS

Les délais d'émission de permis varient selon la complexité du dossier et de la fluctuation saisonnière des demandes de permis. Comme le prévoit la réglementation, nous nous engageons à rendre une décision, au plus tard deux (2) mois après que le dossier complet nous ait été soumis.

Notez cependant qu'en moyenne, le délai est beaucoup moins long, le tout en fonction de la complexité du dossier et la disponibilité des documents et informations pertinentes.



## POUR MIEUX VOUS SERVIR-RESPONSABILITÉ DES CITOYENS

La prestation de services efficaces et de qualité repose sur le respect mutuel. Nous comptons sur votre collaboration pour :

- Bien préparer vos interventions auprès des services municipaux en fournissant toutes les informations pertinentes et les documents requis pour favoriser un traitement adéquat de votre demande;
- Nous faire part de tout commentaire et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population;
- Collaborer avec notre personnel de façon courtoise et respectueuse. Aucun comportement vexatoire ou hostile envers le personnel municipal ne sera toléré. Comme la municipalité, en tant qu'employeur, a le devoir de protéger ses employés contre le harcèlement psychologique, l'administration se réserve le droit de refuser de servir un citoyen si elle a des raisons de croire que la dignité ou encore l'intégrité psychologique et psychique d'un membre du personnel pourrait être compromise.

## RECOURS

- Si vous avez été insatisfaits d'un service rendu ou du délai de traitement de votre demande, nous vous invitons à en informer, par écrit, le directeur général de la Municipalité [kuhn.benedikt@municipalitepontiac.ca](mailto:kuhn.benedikt@municipalitepontiac.ca). M. Kuhn a notamment pour responsabilité de veiller à votre satisfaction.
- Il est important de noter que le maire et les conseillers municipaux sont chargés de veiller aux grandes orientations de la Municipalité. Ils veillent à ce que la direction générale rende compte de sa gestion. Ils ne participent pas à la prise de décisions quotidiennes. Ainsi, il est toujours préférable de formuler d'abord vos requêtes et vos plaintes à l'administration publique puisqu'un système électronique de suivi est en place et compte tenu du fait que c'est le personnel municipal qui dispose habituellement des moyens les plus efficaces afin de vous répondre ou vous diriger adéquatement. Si votre demande n'est pas dans le système, il est difficile pour nous d'y donner suite.

## POUR NOUS JOINDRE

### Municipalité de Pontiac

2024, route 148  
Pontiac (Québec)  
J0X 2G0

Ouverture: Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h

Téléphone 819-455-2401

Sans frais 1-888-455-2401

Télécopieur 819-455-9756

Courriel [info@municipalitepontiac.ca](mailto:info@municipalitepontiac.ca)

Site web [www.municipalitepontiac.com](http://www.municipalitepontiac.com)

 facebook

[www.facebook.com/pontiacmun](http://www.facebook.com/pontiacmun)

 twitter

[twitter.com/MuniPontiac](https://twitter.com/MuniPontiac)

En cas de situation urgente pour les travaux publics après les heures d'ouverture, veuillez contacter le Chef de division des travaux publics en composant le 819-664-1446.