



DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Adoptée le 4 novembre 2024

Préambule

La Ville de Pont-Rouge désire préciser ses engagements envers sa population afin de garantir des services de la plus grande qualité.

Les services offerts se veulent accessibles, courtois, professionnels, efficaces, équitables et confidentiels.

La mission de la Ville est d'offrir un milieu de vie de qualité élevée dans une perspective de développement durable du territoire et d'embellissement, et ce, en valorisant les dimensions sociale, patrimoniale, culturelle et économique.

Pour porter cette mission, l'organisation s'est dotée de valeurs, lesquelles guident l'organisation dans sa relation avec sa clientèle.

DÉVOUEMENT | EXCELLENCE | SOLIDARITÉ | INTÉGRITÉ | RESPECT | ENGAGEMENT

Nature des services offerts

La Ville offre des services diversifiés à ses citoyens, lesquels concordent avec le maintien d'un milieu de vie de qualité élevée.

Ces services peuvent s'inscrire dans le cadre d'activités de loisirs et culturelles, d'aménagement du territoire, de la sécurité du public ou d'accès à des services d'utilité publics tels que la voirie, l'égout et l'aqueduc. Ils sont appelés à évoluer et à s'améliorer en fonction des besoins des citoyens, lesquels sont en mouvance tout comme les intérêts et les valeurs de la société.

Nos engagements

- Des services accessibles;
- Des services courtois et professionnels;
- Des services équitables et confidentiels;
- Des services efficaces favorisant la résolution d'une demande dès le premier contact.

Nous joindre

La Ville s'engage à être et à demeurer facile d'accès pour sa population et les personnes avec qui elle collabore. Par conséquent, diverses possibilités sont prévues pour communiquer avec l'administration.

Les communications régulières et non urgentes peuvent se faire des façons suivantes :

- En personne, à nos bureaux ou en vidéoconférence, pendant les heures d'ouverture :

Place Saint-Louis 189 rue Dupont Pont-Rouge QC G3H 1N4		
Jour	Horaire régulier (de la fête du Travail au 31 mai)	Horaire estival (du 1^{er} juin à la fête du Travail)
Lundi	8 h à 12 h 13 h à 16 h 30	8 h à 12 h 13 h à 16 h
Mardi	8 h à 12 h 13 h à 16 h 30	8 h à 12 h 13 h à 16 h
Mercredi	8 h à 12 h 13 h à 17 h	8 h à 12 h 13 h à 17 h
Judi	8 h à 12 h 13 h à 16 h 30	8 h à 12 h 13 h à 16 h
Vendredi	8 h à 12 h 30	8 h à 12 h

- En ligne : ville.pontrouge.qc.ca
- Par courriel : info@ville.pontrouge.qc.ca
- Par téléphone : 418 873-4481
- Par courrier : 189, rue Dupont, Pont-Rouge, QC, G3H 1N4
- Par Facebook Messenger : facebook.com/villepontrouge

Communications

Accueil téléphonique

La Ville prend les appels téléphoniques dans un délai habituel de deux minutes. Si un message est laissé sur la boîte vocale de la réception, un retour sera effectué dans un délai d'une heure durant les heures de bureau.

Retour d'appel

Pour tout retour d'appel, autre que ceux laissés à la réception, la Ville s'engage à retourner l'appel dans un délai de 24 heures en semaine.

Correspondances (courrier et courriel)

La Ville accuse réception des demandes transmises par courriel dans un délai habituel de 24 heures en semaine et dans un délai de 10 jours ouvrables pour les demandes transmises par courrier.

Système de conversation en ligne (Facebook Messenger)

Une réponse aux questions ou un accusé de réception est fait dans un délai d'une heure ouvrable. Lorsque requis, une confirmation de prise en charge par une personne compétente sera transmise.

Qualité de l'information

La Ville s'engage à ce que toute réponse à une demande citoyenne soit donnée par du personnel possédant la formation et les connaissances nécessaires pour répondre adéquatement.

De plus, la Ville s'engage à transmettre des explications complètes dans un langage clair, simple et facile à comprendre.

Accessibilité de l'information

Bien que la Ville privilégie les rapports humains et la qualité d'une communication bidirectionnelle, elle rend disponibles et vulgarise le plus d'informations pertinentes possible sur son site Internet.

La Ville s'engage donc à assurer des informations, complètes, pertinentes, compréhensibles et à jour pour l'ensemble de ses citoyens, et ce, pour tout sujet en lien avec ses activités et services.

Plaintes et demandes

Généralité

La Ville s'engage à débiter le traitement d'une plainte ou d'une demande dans les 24 heures ouvrables. Des informations complémentaires peuvent être demandées afin de mieux répondre à une plainte ou une demande.

Si une plainte ou demande ne peut être résolue dès le premier contact, la Ville vise à confirmer la prise en charge en moins de deux jours ouvrables en communiquant les coordonnées de la personne responsable ainsi que le délai de traitement estimé en fonction du contexte et de la nature de la plainte ou demande.

Réclamation

Pour toute réclamation, un accusé de réception est transmis dans un délai de 48 heures ouvrables. L'accusé de réception confirme la personne responsable de l'étude de la réclamation et, s'il y a lieu, les documents devant être transmis par la personne requérante.

Demande de remboursement

Toute demande de remboursement d'inscription présentée dans les délais impartis recevra un accusé de réception. Lorsqu'un remboursement a lieu, un délai de paiement de l'ordre de cinq jours ouvrables est à prévoir pour les dépôts électroniques.

Demande de location de salle

Le traitement d'une demande de location de salle se fait dans un délai de 48 heures ouvrables.

Demande relative à la circulation

La Ville, lors d'une demande ou d'une plainte relativement au respect du Code de la sécurité routière du Québec, s'engage à compléter l'ensemble des démarches suivantes :

- a) Un accusé de réception est transmis dans un délai de 48 heures ouvrables;
- b) L'adresse visée par la demande est ajoutée au calendrier des radars éducatifs dans un délai de 72 heures ouvrables pour la production d'un rapport de circulation. L'installation d'un radar éducatif dans le secteur visé se fait selon le calendrier et la disponibilité de l'équipement;
- c) Un rapport hebdomadaire est transmis à la Sûreté du Québec informant des rues et secteurs visés par des plaintes.

Travaux

Bris d'aqueduc

La Ville maintient une ligne téléphonique disponible en tout temps pour les urgences ou toute fuite majeure pouvant mettre en péril la sécurité des citoyens ou de leur propriété, auquel cas, la prise en charge se fait dans la première heure.

Pour toute situation non urgente, la Ville vise à effectuer la réparation d'un bris d'aqueduc sur son réseau dans un délai maximal de sept jours à compter de la réception de la plainte.

Accumulation d'eau due à un puisard non fonctionnel

La Ville assure l'intervention requise lorsqu'un puisard est non fonctionnel dans un délai de 48 heures ouvrables. À l'extérieur des heures normales de bureau, la Ville intervient dans un délai de quatre heures en cas d'urgence seulement.

État de la chaussée

Pour des réparations, corrections et nids-de-poule dans la chaussée, une réparation est effectuée dans un délai de 48 heures ouvrables suivant la demande. En cas de risque pour la sécurité des personnes ou des biens, la Ville procède à l'installation d'une signalisation adéquate sans délai.

Remplacement de panneaux de signalisation absents ou endommagés

Les panneaux d'arrêt absents ou endommagés sont remplacés dans un délai de 24 heures. Tous les autres panneaux sont remplacés ou réparés dans un délai d'un mois lorsque nécessaire.

Lumières de rue défectueuses

La Ville s'engage à faire remplacer ou réparer une lumière de rue défectueuse dans un délai de trois mois.

Ouverture et fermeture du service d'aqueduc

Un citoyen désirant faire procéder à l'ouverture ou à la fermeture du service d'aqueduc peut présenter une demande par téléphone ou par courriel (info@ville.pontrouge.qc.ca) au moins 72 heures à l'avance afin d'obtenir un rendez-vous. La Ville validera l'état de la vanne 24 heures avant le rendez-vous afin de déceler toute irrégularité pouvant retarder les travaux.

Le rendez-vous pour l'ouverture ou la fermeture du service d'aqueduc est convenu en fonction des disponibilités des ressources de la Ville et des intervenants devant être présents.

Des frais sont applicables conformément au règlement sur la taxation et la tarification en vigueur.

Déneigement

Les délais de déneigement et d'épandage des fondants et d'abrasifs sur les chaussées et les trottoirs varient selon les conditions météorologiques. La Ville déploie tous les efforts nécessaires pour permettre le plus rapidement possible la circulation sécuritaire des véhicules et des piétons.

L'enlèvement de la neige sur le territoire débute lorsqu'il y a 5 cm de neige au sol. Les opérations sont réalisées selon l'ordre de priorité prévue à la Politique.

La Ville assure le respect de sa Politique de déneigement, laquelle est disponible sur son site Internet.

Consultez le document

Nettoyage printanier

La Ville de Pont-Rouge s'engage à prévoir le nettoyage printanier des rues sous sa responsabilité au plus tard le 15 mai de chaque année si les conditions météorologiques le permettent.

Bris dans un parc, sur un terrain sportif ou dans un sentier

La Ville s'engage à traiter toute requête visant un bris dans un parc, sur un terrain sportif ou dans un sentier dans un délai de 48 heures ouvrables. Si la Ville n'est pas en mesure de procéder à la réparation requise dans ce délai, elle assure la sécurité du public par la mise en place de protections suffisantes.

Demandes de permis

En général, pour toute demande de permis, la Ville de Pont-Rouge achemine une confirmation indiquant que la demande est complète au maximum 72 heures après la réception de tous les documents.

La Ville s'engage à délivrer un permis au maximum dans les 30 jours d'une demande complète et conforme.

Permis de feu

La Ville délivre un permis de feu à ciel ouvert ou de feux d'artifice dans un délai de trois jours ouvrables à compter de la réception d'une demande complète et conforme.

Permis d'arrosage

La Ville délivre un permis d'arrosage dans un délai de 48 heures ouvrables à compter de la réception d'une demande complète et conforme.

Assistance

Toute personne peut compter sur le personnel de la Ville afin d'obtenir de l'assistance pour la formulation d'un permis, d'une demande ou d'une plainte.

Aidez-nous à vous aider

Afin de répondre dans les meilleurs délais, la Ville compte sur la collaboration de la personne requérante afin de préciser clairement le problème, la demande ou l'attente. Si des documents sont nécessaires, la Ville compte sur sa collaboration afin qu'ils soient fournis.

Toute personne doit s'adresser en tout temps de façon respectueuse envers les membres du personnel de la Ville dévoués à répondre aux besoins de la population.

Tout commentaire, suggestion et insatisfaction pouvant aider à améliorer les services de la Ville peuvent lui être communiqués.

La qualité de nos services

La Ville invite tout citoyen à l'informer, par écrit ou verbalement, relativement à la qualité de ses services.

La personne suivante, responsable de la qualité des services à la Ville, y donnera suite :

Esther Godin

esther.godin@ville.pontrouge.qc.ca

418 873-4481, poste 226

La Ville s'engage dans un tel cas à accuser de la réception et communiquer une réponse claire et complète dans un délai de 30 jours ouvrables.