PRIX 2007 D'EXCELLENCE de l'administration publique du Québec

INSTITUT D'ADMINISTRATION PUBLIQUE DE QUÉBEC

PRIX MONDE MUNICIPAL

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Ville de Québec

© L’Institut d'administration publique de Québec (IAPQ), 2007. Tous droits réservés.

Il est notamment interdit de reproduire, publier et diffuser le présent document, sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, sans avoir obtenu au préalable l'autorisation écrite de l'auteur.

Le présent document est diffusé via le site Web de l'Institut d'administration publique de Québec (IAPQ) avec l'autorisation de l'auteur.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Dans le cadre de son plan stratégique, le Ville de Québec a réaffirmé sa mission, ses valeurs et ses orientations qui en font une organisation axée sur le citoyen. Le projet « Déclaration de services aux citoyens » a été élaboré dans cet esprit et se voulait le premier projet mobilisateur pour cette nouvelle ville.

Pour concrétiser le souhait de « servir le citoyen, tout simplement », plusieurs orientations et actions ont été retenues dont l'élaboration et la mise en application d'une déclaration de services énonçant des engagements quant au niveau et à la qualité des services offerts aux citoyens et démontrant que la qualité du service à la clientèle est une valeur importante pour l'organisation et le personnel qui la compose.

Plus qu'un papier, la **Déclaration de services aux citoyens** représente un « rendez-vous » pour se centrer sur la raison d'être de l'organisation : le service aux citoyens.

La production du projet de déclaration a été l'oeuvre de plusieurs groupes d'employés ayant participé tant au choix des engagements, à l'évaluation de leur faisabilité qu'à la mise en oeuvre des améliorations requises pour rencontrer les engagements composant la déclaration.

Le déploiement et la mise en oeuvre de cette première **Déclaration de services aux citoyens** se sont terminés en mai 2006. Toujours dans le même esprit, un deuxième cycle d'amélioration a été amorcé au printemps 2006 et a fait l'objet d'une deuxième génération de déclaration de services dont le déploiement auprès du personnel est prévu à l'automne 2007.

La Ville de Québec a fait preuve d'innovation dans les principes et les valeurs qui ont guidé les stratégies, dans la gouvernance et la coordination du projet en créant une équipe de projet. Les étapes, les activités, les gestes et les décisions ont été guidés par un souci de transversalité, de gestion participative, de concertation et de convergence des efforts de l'ensemble des unités administratives.

Enfin, un processus d'évaluation et de reddition de compte structuré et continu a été mis en place pour mesurer l'atteinte des objectifs, les effets et les résultats sur le niveau de satisfaction des citoyens.

Personne-ressource

GILLES NOËL, CMA
Adjoint du directeur général
Ville de Québec

Téléphone : (418) 641-6411, poste 1601
Télécopieur : (418) 641-6464
Courriel : **gilles-a.noel@ville.quebec.qc.ca**