



**PROVINCE DE QUÉBEC  
MUNICIPALITÉ DE NOTRE-DAME-DU-PORTAGE  
COMTÉ DE RIVIÈRE-DU-LOUP**

---

---

**RÈGLEMENT NO. 2010-02-289 AUX FINS DE Doter LA  
MUNICIPALITÉ DE NOTRE-DAME-DU-PORTAGE D'UNE POLITIQUE  
DE GESTION DES RELATIONS AVEC SES CITOYENS**

---

---

**CONSIDÉRANT** que la Municipalité veut par ce règlement se doter d'une politique de gestion des relations avec ses citoyens.

**CONSIDÉRANT** qu'un avis de motion a été donné à la séance ordinaire du 9 novembre 2009 par le conseiller monsieur David Guimont.

**En conséquence, il est proposé par la conseillère madame Jacqueline Poirier et appuyer par le conseiller, monsieur David Guimont :**

**Que le conseil adopte ce règlement.**

**La lecture du règlement n'est pas nécessaire puisque tous les membres du conseil présents déclarent l'avoir lu et renoncent à sa lecture.**

ADOPTÉE À L'UNANIMITÉ par les conseillers présents.

Le règlement entrera en vigueur conformément aux dispositions de la loi.

**Article 1 : Titre du Règlement**

Le règlement s'intitule : règlement aux fins de doter la Municipalité de Notre-Dame-du-Portage d'une politique de gestion des relations avec ses citoyens.

**Article 2 : Règlement**

**PRÉAMBULE**

1. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA POLITIQUE
2. LES VALEURS PRIVILÉGIÉES
3. LES ORIENTATIONS DE BASE
4. L'EMBAUCHE DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, LA SÉLECTION DU PERSONNEL À CONTRAT OEUVRANT POUR LA MUNICIPALITÉ ET LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES PAR LA MUNICIPALITÉ
5. L'ÉVALUATION DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, CELLE DES PERSONNES À CONTRAT OEUVRANT POUR LA MUNICIPALITÉ ET L'APPRÉCIATION DES BÉNÉVOLES
6. LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, DES PERSONNES À CONTRAT ET DES BÉNÉVOLES
7. LA MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE
8. DÉFINITIONS

## PRÉAMBULE :

La politique de relations avec ses résidants précise les valeurs et les objectifs que la Municipalité entend poursuivre et promouvoir auprès de l'ensemble de ses citoyens et citoyennes.

Les objectifs et les principes s'inscrivent dans la mission de Service à l'égard de ses citoyens. Chaque personne œuvrant, incluant les personnes œuvrant à contrat (dénégement, cueillette des matières résiduelles, etc), au sein de la Municipalité participe à la réalisation de cette mission. La Municipalité veut favoriser et reconnaître cette contribution en regard des relations avec ses citoyens. Elle souhaite définir les lignes de conduite dans les relations entre le Conseil Municipal, les membres du personnel, les différents comités et ses citoyens de façon à favoriser l'harmonie et la vitalité de la communauté portageoise.

L'intérêt et l'engagement des membres du Conseil, des comités et du personnel agissent directement sur la qualité de service. La Municipalité entend maintenir et développer cet engagement grâce à une approche proactive, soutenue par une communication généreuse et transparente, qui fait appel à la responsabilisation et l'utilisation de chacune des personnes œuvrant pour la Municipalité. La Municipalité entend faire en sorte que les relations avec ses citoyens reflètent des valeurs partagées par tous.

Cette politique traduit une volonté de tenir compte des besoins et des préoccupations des citoyens et de favoriser le développement de relations saines et proactives avec les citoyens. Elle se situe dans la volonté ferme du Conseil Municipal de développer l'information, la consultation et la participation des citoyens pour favoriser la vitalité et le développement durable de la communauté portageoise.

La politique entre en vigueur dès son adoption par le Conseil Municipal. Toutefois, elle exprime les orientations de la Municipalité en regard de la qualité du service, d'information et de promotion pour les années à venir et sa mise en application suppose l'implication et l'engagement de tous les intervenants. L'implantation de la politique sera progressive.

Cette implantation se fera notamment par l'élaboration et la mise en application de règles visant la qualité du service, l'élaboration d'un plan de communication et de promotion incluant les actions à réaliser. D'autres éléments pourront s'ajouter au fur et à mesure de l'évaluation régulière des résultats de cette politique de relations avec les citoyens.

## **1. LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DE LA POLITIQUE**

La présente politique de relations avec les citoyens vise à :

- 1) orienter et encadrer la gestion des relations avec les citoyens dans ses principales dimensions
- 2) reconnaître et favoriser l'apport de chaque personne œuvrant pour la Municipalité et de chaque citoyen de la Municipalité
- 3) assurer la cohésion entre ces personnes et favoriser l'harmonie et la vitalité de l'ensemble de la Municipalité
- 4) favoriser une contribution soutenue et conviviale des personnes œuvrant pour la Municipalité au respect de la politique de relations citoyennes.

- 5) préciser les valeurs privilégiées et en assurer la promotion et le respect
- 6) orienter les attitudes et les comportements des personnes œuvrant pour la Municipalité dans le sens des valeurs retenues.

L'atteinte de ces objectifs contribue directement au maintien et au développement de l'organisation et de la qualité des services offerts, puisque les personnes œuvrant pour la Municipalité constituent la principale ressource d'une municipalité. Par cette politique, la Municipalité reconnaît la relation directe entre le développement de saines relations citoyennes et celui des personnes qui y œuvrent.

## **2. LES VALEURS PRIVILÉGIÉES**

La Municipalité retient en matière de gestion des relations avec ses citoyens des valeurs qui font l'objet d'un fort consensus : elle adopte des pratiques qui reflètent ces valeurs. Cela suppose que chaque personne œuvrant à la Municipalité cherche à les traduire dans toutes ses activités, particulièrement dans ses rapports avec les personnes.

- Le respect des personnes  
C'est-à-dire la reconnaissance et l'acceptation de l'individualité de chaque citoyen et citoyenne et de son apport personnel et original à la réalisation de l'harmonie et la vitalité de la Municipalité, en la traitant avec égards.
- La confiance  
C'est-à-dire l'établissement d'interactions avec les gens du Portage, en se fiant les uns avec les autres
- La civilité  
C'est-à-dire l'établissement d'interactions polies et courtoises lors du partage de l'information et des points de vue ainsi que la présentation conviviale d'explications sur les décisions et les gestes posés
- La transparence  
C'est-à-dire le partage régulier et ouvert de l'information et des points de vue ainsi que la présentation conviviale d'explications sur les décisions et les gestes posés.
- La collaboration  
C'est-à-dire la volonté visible d'œuvrer conjointement avec les gens du Portage, comme bénévoles individuels ou actifs au sein de comités, d'organismes de bénévoles, à la réalisation de leurs objectifs et de leurs activités, et l'empressement à leur fournir de l'aide pour leur permettre d'atteindre leurs objectifs, de trouver des solutions à leurs problèmes et la réalisation avec succès de leurs activités.

## **3. LES ORIENTATIONS DE BASE**

- 3.1 Une gestion participative et une communication multilatérale
  - 1) Le partage de l'information et la communication axée sur la réciprocité entre les personnes œuvrant à la Municipalité et les citoyens sont des dimensions indispensables du processus de gestion des relations citoyennes.
  - 2) Le développement de la communauté portageoise repose sur la volonté et la capacité d'apprendre, de s'adapter et d'innover de la part des personnes œuvrant à la

- 3) Municipalité. La Municipalité met en place des conditions qui favorisent l'initiative et la créativité.
- 4) La consultation des personnes œuvrant à la Municipalité et celle des portageois ainsi que leur participation à l'élaboration des orientations, aux processus d'information et de consultation sont des pratiques encouragées dans le processus de gestion des relations citoyennes.
- 5) Chaque personne œuvrant à la Municipalité est encouragée à exercer pleinement et avec discernement leurs responsabilités en regard des relations citoyennes.

### 3.2 Une gestion attentive aux besoins des Portageoises et des Portageois

- 1) Les pratiques de gestion de la Municipalité démontrent une écoute des besoins et des préoccupations des citoyens.
- 2) Les attentes en regard des relations citoyennes sont présentées et expliquées aux personnes œuvrant pour la Municipalité.
- 3) La Municipalité s'assure que l'attention aux relations citoyennes apportée par chaque personne œuvrant à la Municipalité soit pleinement reconnue.

### 3.3 Une gestion intégrée des relations citoyennes

- 1) Les différentes dimensions de la gestion des relations avec les citoyens et les citoyennes ont un lien étroit avec les autres politiques et pratiques de la Municipalité.
- 2) Les différentes politiques et pratiques qui découlent de la présente politique générale font appel à un même souci et respect du citoyen chez l'ensemble des personnes œuvrant à la Municipalité.

## **4. L'EMBAUCHE DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, LA SÉLECTION DU PERSONNEL À CONTRAT OEUVRANT POUR LA MUNICIPALITÉ ET LE RECRUTEMENT DE BÉNÉVOLES PAR LA MUNICIPALITÉ**

Des personnes compétentes dans leurs relations avec les citoyens du Portage.

### 4.1. Les objectifs

- 1) Recruter, choisir et engager des candidats de qualité de façon à ce que la Municipalité puisse offrir des relations de qualité avec ses citoyens.
- 2) Informer les personnes œuvrant à la Municipalité de cette politique de gestion des relations avec les citoyennes et s'assurer qu'elles la respectent.
- 3) Informer les bénévoles relevant de la Municipalité de cette politique de gestion des relations avec les citoyens et s'assurer qu'ils la respectent.

### 4.2. Les orientations générales

- 1) Toute démarche de recrutement s'appuie sur une connaissance précise des besoins à combler en matière de relation avec les citoyens.

- 2) Le même soin est apporté à la sélection des contractuels en regard de la qualité de service attendue.
- 3) Le même soin est apporté au recrutement de bénévoles en regard de la qualité de service attendue.

## **5. L'ÉVALUATION DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, CELLE DES PERSONNES À CONTRAT OEUVRANT POUR LA MUNICIPALITÉ ET L'APPRÉCIATION DES BÉNÉVOLES**

Des gens appréciés

### 5.1. Les objectifs visés

- 1) Reconnaître et permettre la contribution des personnes œuvrant à la Municipalité à la réalisation des objectifs de la qualité des relations avec les citoyens et les citoyennes.
- 2) Assurer que la détermination des objectifs en regard des relations citoyennes de même que l'identification des difficultés et des solutions envisagées soient effectuées conjointement entre les personnes dûment concernées.
- 3) Assurer à chaque personne une rétroaction sur la qualité de ses relations citoyennes, assurer une identification des progrès réalisés et, s'il y a lieu, une identification des éléments à améliorer et des moyens d'amélioration.

### 5.2. Les orientations générales

- 1) Tous les membres du personnel de la Municipalité font l'objet d'une évaluation en regard des relations avec les citoyens.
- 2) Toutes les personnes à contrat avec la Municipalité font l'objet d'une appréciation en regard des relations avec les citoyens.
- 3) Tous les membres du Conseil Municipal font l'objet d'une appréciation en regard des relations avec les citoyens.
- 4) Tous les bénévoles recrutés par la Municipalité font également l'objet d'une telle appréciation.
- 5) L'évaluation ou l'appréciation est un processus interactif auquel la personne évaluée ou appréciée participe activement.
- 6) L'évaluation ou l'appréciation se tient à des intervalles réguliers.

### 5.3. Les responsabilités

- 1) L'évaluation du personnel est la responsabilité du supérieur hiérarchique.
- 2) L'évaluation du personnel à contrat est la responsabilité du responsable du contrat.
- 3) L'appréciation des bénévoles est la responsabilité du responsable de l'activité, du président de comité, etc.

- 4) L'appréciation des conseillers municipaux en regard de la qualité des relations avec les citoyennes et les citoyens peut être la responsabilité du maire.

## **6. LE PERFECTIONNEMENT DU PERSONNEL DE LA MUNICIPALITÉ, DES PERSONNES À CONTRAT ET DES BÉNÉVOLES**

Des gens en développement

### 6.1 Les objectifs visés

- 1) Maintenir et rehausser les habiletés des personnes en regard des relations citoyennes.
- 2) Développer les compétences en matière des relations citoyennes.
- 3) Contribuer à la résolution de situations problèmes.
- 4) Faciliter l'adaptation des personnes aux changements des dynamiques des relations citoyennes.

### 6.2. Les orientations générales.

- 1) La Municipalité vise à créer un milieu communautaire respectueux des relations citoyennes.
- 2) Le perfectionnement en matière des relations citoyennes s'appuie sur l'analyse des besoins.
- 3) La personne qui participe à des activités de perfectionnement relatives aux relations citoyennes fait profiter son entourage des retombées de ce perfectionnement.

### 6.3 Les responsabilités

En matière de qualité des relations citoyennes,

- 1) L'individu est le premier intéressé à son perfectionnement.
- 2) Le directeur général prépare les plans de perfectionnement du personnel de la Municipalité.
- 3) Le directeur général suggère des activités de perfectionnement du personnel à contrat.
- 4) La personne en autorité de bénévoles suggère les activités de perfectionnement de bénévoles.
- 5) Le maire peut suggérer des activités de perfectionnement aux conseillers.

## **7. LA MISE EN OEUVRE DE LA POLITIQUE**

### 7.1.L'animation du milieu

- 1) La mise en œuvre de la Politique suppose des changements dans la culture organisationnelle de la Municipalité.
- 2) Dès l'adoption de la Politique un plan d'action est élaboré et mis en œuvre dans le but de la mettre en pratique.

### 7.2.Les programmes

- 1) La Politique de gestion des relations avec les citoyens est mise en œuvre par le biais de politiques spécifiques (diffusion de l'information, traitement des plaintes, accueil des nouveaux résidents, etc) en prenant appui sur les politiques en place ou en voie de développement.
- 2) La première phase de mise en application de la Politique est d'une durée d'un an et comprend au moins l'élaboration d'une politique spécifique de façon à encadrer les pratiques déjà en cours.

### 7.3.Le Comité de suivi de la Politique

- 1) Un Comité de suivi de la Politique est institué dès son entrée en vigueur. Ce comité est présidé par le maire et il comprend un représentant du conseil municipal, le directeur général, un citoyen et une citoyenne.
- 2) Le mandat du Comité est d'assurer la concertation entre tous les groupes concernés pour la mise en œuvre de la Politique » Il comprend notamment les éléments suivants :
  - préparer le plan d'action pour la mise en place de la Politique
  - donner avis sur les projets de pratique à chaque étape de leur élaboration.
  - élaborer les pratiques supplémentaires après la première phase de mise en place.
  - établir un cadre d'évaluation de la mise en œuvre de la Politique.
  - préparer le bilan de la mise en œuvre de la Politique et, le cas échéant, le réviser.
  - permettre une concertation sur toute question d'intérêt général relative à la Politique et à sa mise en œuvre.

### 7.4.Les responsabilités

- 1) Le maire s'assure de l'élaboration, de la promotion, de la mise en œuvre et de l'évaluation de la Politique de gestion des relations avec les citoyens. Il présente, au besoin, au Conseil municipal les propositions d'amendement pour assurer sa mise à jour.

Il veille à son application en s'assurant de l'élaboration des pratiques en les approuvant.

- 2) Le directeur général et chaque responsable de service est responsable de la gestion des relations citoyennes dans son unité de travail et chaque responsable de comité ou de bénévoles a la responsabilité équivalente. Ils assurent le respect et l'actualisation, dans les opérations quotidiennes, des objectifs, des valeurs et des orientations de la Politique.

#### 7.5. Les dispositions générales

- 1) Un bilan de la mise en œuvre de la Politique sera effectué au plus tard après une période de trois années de mise en application.
- 2) La Politique entre en vigueur dès son adoption par le Conseil Municipal.

## **8. DÉFINITIONS**

8.1. La Politique : Politique de gestion des relations avec les citoyens

8.2. Le personnel de la Municipalité : les salariés de la Municipalité

8.3. Le personnel à contrat : individu à contrat ou relevant d'entreprise à contrat avec Municipalité

8.4. Les bénévoles : bénévoles recrutés ou sous la responsabilité de la Municipalité, les citoyens membres de comités municipaux

8.5. Les personnes œuvrant à la Municipalité : le personnel de la Municipalité, le personnel à contrat, les bénévoles

8.6. Synonymes : Portageois, Portageoises, citoyennes, citoyens, communauté

8.7. Synonymes : Relations citoyennes, relations avec les citoyens

*TEXTE RÉDIGÉ À PARTIR DES PAGES 3 À 15 DU RÈGLEMENT AUX FINS DE Doter la Municipalité de Notre-Dame-du-Portage d'une Politique Salariales et de Fixer les Conditions de Travail et Avantages Sociaux de ses Fonctionnaires et Employés.*

### **Article 3 : Entrée en vigueur**

Le présent règlement entrera en vigueur conformément à la Loi.

Adopté à la municipalité de Notre-Dame-du-Portage, ce 1<sup>er</sup> février 2010.

---

Louis Vadeboncoeur  
Maire

---

Annie Lemieux, g.m.a.  
Directrice générale