

MESURES D'AMÉLIORATION DES RELATIONS

AVEC LES CITOYENS AU MINISTÈRE

DES TRANSPORTS

(sept. '83 - août '84)

Bureau du sous-ministre
Ministère des Transports
Septembre 1983

MINISTÈRE DES TRANSPORTS
CENTRE DE DOCUMENTATION
700, BOUL. RENÉ-LÉVESQUE EST,
21^e ÉTAGE
QUÉBEC (QUÉBEC) - CANADA
G1R 5H1

468241

CAND
TR
BSM
176

INTRODUCTION

Par ses 8 700 employés répartis dans 300 bureaux, le ministère des Transports assure une présence (administrative) dans l'ensemble du territoire québécois aux fins de répondre aux besoins en transport. Aussi y trouve-t-on une longue tradition de relations directes et permanentes avec les citoyens. C'est en tenant compte de cette réalité que fut élaboré ce plan d'humanisation préparé en concertation avec les responsables des principales entités administratives tant au palier central qu'au palier décentralisé.

Les mesures identifiées visent à apporter des améliorations significatives au niveau de l'accès aux services (bureaux et lieux), de la réception des personnes, de la gestion des demandes et plaintes et de l'information du public. De plus, de manière à s'assurer que l'objectif de rendre plus humains les services du ministère demeure inscrit dans les faits, en tant que préoccupation permanente, on a retenu une série de mesures dites de sensibilisation s'adressant directement aux employés.

L'ACCÈS AUX SERVICES

Bureaux/Lieux

Le ministère des Transports du Québec est présent partout à travers le territoire québécois où il offre, via un réseau de quelque 300 bureaux, un éventail multiple de services au citoyen.

Par les diverses mesures qui suivent, nous entendons faciliter à tout citoyen (suivant ses besoins) un accès plus direct à ces services au niveau de chaque région.

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
1.1 Localisation, visibilité, accès sur place	Les bureaux du MTQ sont généralement bien situés, la « voirie » étant au centre des activités de chaque région. Cependant, il y a des améliorations à apporter au niveau de certains bureaux requérant la participation du MTPA.	<p>1) Pour s'assurer que nos bureaux sont accessibles à tous les citoyens, il faut apporter des correctifs à certains endroits :</p> <ul style="list-style-type: none"> - signalisation annonçant les bureaux dans la région 08 (Abitibi); - signalisation et accès à l'édifice du 200 rue Dorchester sud, à Québec; - meilleure signalisation à apporter à la région 6-2 (Sud de Montréal), au bureau régional, qui est difficile à trouver puisqu'il se trouve dans un centre d'achats assez éloigné de l'artère principale; - meilleure indication sur les étages à Place Hauteville; - signalisation à améliorer pour le district 35 (Richmond) qui s'est vu obliger de retirer les panneaux qui l'annonçaient; - panneau à ajouter à la sortie 55 de l'autoroute 55, pour annoncer le district 36 (Sherbrooke). 	<p>Directions régionales</p> <p>Service des ressources matérielles</p> <p>MTPA</p>	<p>Automne 1983</p> <p>Automne 1983</p> <p>Automne 1983</p> <p>Automne 1983</p> <p>Automne 1983</p>

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
1.2 Commodités disponibles, aménagement	Actuellement le citoyen qui se présente à nos bureaux, particulièrement dans les gros édifices, se heurte à une dizaine de paravents devant les portes. L'aménagement ne favorise pas le contact direct avec le personnel. Des correctifs devront être apportés.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Etablir un cadre uniforme d'aménagement pour tout bureau qui servira comme bureau d'accueil (chaises, dépliants, indications, distributrices, etc.). La région 6-2 a déjà manifesté son désir d'améliorer son accueil et un effort sera fait en ce sens. 2) Ouvrir un bureau d'information à Place Hauteville au 700 boul. Saint-Cyrille est, à Québec. Cet édifice abrite quelque 1 000 employés du MTQ. Nous étudions également la possibilité d'ouvrir un tel centre sur la rue Crémazie à Montréal. 3) Etablir une meilleure indication sur les étages dans tous nos gros édifices (Place Hauteville, Crémazie, Dorchester). De plus, un effort sera fait afin que le citoyen qui se présente sur un étage voit au moins un « visage humain » au lieu d'une douzaine de paravents devant les portes. 	<p>MTPA Service de la gestion des ressources matérielles.</p> <p>Direction régionale 6-2 (Sud de Montréal)</p> <p>Ministère des Communications Secr. des relations avec les citoyens Office de la langue française MTPA</p> <p>MTPA Service de gestion des ressources matérielles</p>	<p>Octobre 1983</p> <p>Janvier 1984</p> <p>Décembre 1983</p>

1.0 L'ACCÈS AUX SERVICES

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
1.4 Système téléphoniques (suite)		2) Etablir une politique cohérente concernant les frais d'interurbain et leur acceptation.	Service de gestion des ressources matérielles Ministère des Communications.	Novembre 1983

Second volet

LA RÉCEPTION DES PERSONNES

Par des mesures appropriées, le ministère des Transports entend assurer aux citoyens un accueil plus personnalisé.

2.0 LA RÉCEPTION DES PERSONNES

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
2.1 Accueil	L'accueil au MTQ n'a pas encore fait l'objet de perfectionnement ni de programme structuré. Il n'y a pas d'uniformité d'ensemble et aucun « style » de contact n'a été développé.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Dans un premier temps, perfectionner les téléphonistes-réceptionnistes et les préposés(es) aux renseignements et à l'accueil. Par la suite, étendre ce perfectionnement à tous ceux et celles devant avoir des contacts directs avec le public régulièrement (enquêteurs, inspecteurs, etc.). 2) Favoriser le perfectionnement en langue seconde de ce groupe d'employés (es), via le plan annuel de perfectionnement. 3) S'assurer que les personnes affectées à l'accueil soient bien en vue ou facilement repérables grâce à des indications. 	<p>Direction du personnel</p> <p>Direction du personnel</p> <p>Chaque direction</p>	<p>Février 1984</p> <p>Janvier 1984</p> <p>Automne 1983</p>

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
2.1 Accueil (suite)		<p>4) Préparer un « Guide d'accueil du client », un peu comme nous avons le « Guide du nouvel employé ».</p> <p>5) Rationaliser et uniformiser l'accueil fait aux visiteurs étrangers qui viennent au MTQ. (Ex.: Capitaines de navires, délégations étrangères d'ingénieurs ou d'entrepreneurs, etc)</p> <p>6) Etablir un programme d'accueil pour les groupes qui visitent le ministère et informer tout le personnel de la procédure à suivre.</p> <p>7) Faire un inventaire du personnel parlant une langue étrangère.</p> <p>8) S'entendre avec le MTPA pour qu'à l'avenir, on tienne compte de l'espace de stationnement réservé aux visiteurs. C'est un problème aigu à plusieurs endroits dans les grandes villes, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> . à Place Hauteville où il doivent payer; . sur la rue Dorchester, à Québec, où il n'y a pas d'espaces libres. 	<p>Direction des communications Direction du personnel</p> <p>Direction des communications</p> <p>Direction des communications</p> <p>Direction des communications Direction du personnel</p> <p>MTPA Service de gestion des ressources matérielles</p>	<p>Décembre 1983</p> <p>Novembre 1983</p> <p>Octobre 1983</p> <p>Novembre 1983</p> <p>Décembre 1983</p>

2.0 LA RÉCEPTION DES PERSONNES

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
2.1 Accueil (suite)		En région, le problème se pose moins mais il serait peut-être intéressant de prévoir des espaces spécialement réservés aux visiteurs.		
2.2 Identification	Au MTQ, le personnel s'identifie bien au téléphone, mais il y a encore place à amélioration pour qu'il n'y ait pas d'oubli concernant l'adresse sur les lettres.	<ol style="list-style-type: none"> 1) S'assurer que chaque fonctionnaire ayant un contact direct avec le public soit identifié par son nom sur une cocarde ou sur un « chevalet » à l'avant de son bureau. 2) Continuer l'identification personnelle au téléphone. 3) Rappel concernant la nécessité d'inscrire le nom et l'adresse sur les lettres/Directive. 	<p>Ministère des Communications MTQ - Direction des communications</p> <p>Direction des systèmes de gestion</p>	<p>Novembre 1983</p> <p>Octobre 1983</p>

Troisième volet

LA GESTION DES DEMANDES ET DES PLAINTES

Dans ce volet, le ministère des Transports prévoit diverses mesures favorisant la gestion rapide et directe des plaintes et demandes formulées par les citoyens.

3.0 LA GESTION DES DEMANDES ET DES PLAINTES

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
<p>3.1 Traitement</p> <p>3.1.1 Pilotage des dossiers</p>	<p>On a observé qu'il y a parfois de la redondance ou des références d'un service à l'autre.</p>	<p>1) Le MTQ privilégie, par souci d'efficacité, une intervention ajustée selon le type de demandes. Il y a trop de sujets spécialisés au ministère pour permettre qu'il n'y ait qu'un seul intervenant dans un dossier. Quand ce sera possible, nous privilégions l'approche du pilote unique. Dans les autres cas, il convient de s'assurer, s'il y a référence, qu'une réponse soit donnée au citoyen sans délai. Faire un rappel dans l'ensemble du ministère.</p>	<p>Chaque direction</p> <p>Sous-ministre adjoint</p>	<p>Octobre 1983</p>
<p>3.1.2 Système de demande de service par correspondance</p>	<p>Le bureau du sous-ministre et le cabinet du ministre ont déjà un système de rappel efficace, mais ce n'est pas le cas dans le reste du ministère.</p>	<p>1) Améliorer le système de rappel là où il existe et l'étendre au reste du Ministère. La région 6-3 (Montréal) a déjà un tel type de rappel; exemple à suivre.</p> <p>2) Diminuer le temps alloué entre une demande et une réponse. Se fixer un maximum de 20 jours de calendrier pour une réponse/campagne de sensibilisation à mener.</p>	<p>Bureau du Sous-ministre Chaque direction Direction des Systèmes de gestion</p> <p>Direction des communications</p>	<p>Décembre 1983</p> <p>Octobre 1983</p>

3.0 LA GESTION DES DEMANDES ET DES PLAINTES

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
3.1.2 Système de demande de service par correspondance (suite)		3) Lorsqu'on prévoit que la réponse officielle va tarder, il faudrait s'obliger à expédier au moins un accusé de réception. Faire un rappel à l'ensemble des gestionnaires.	Direction des communications	Octobre 1983
3.1.3 Formulaires	Il y a beaucoup de formulaires au MTQ qui s'adressent à une clientèle généralement spécialisée (entrepreneurs, ingénieurs, municipalités, etc.), mais leur simplification ne s'est pas faite de façon systématique jusqu'ici malgré OSA (opération de simplification administrative).	<p>1) Nous proposons la lecture en comité de tout nouveau formulaire afin d'en faire la critique et de le simplifier.</p> <p>2) Le MTQ continuera à fournir de l'aide aux citoyens qui ne peuvent remplir un formulaire ou qui butent sur certaines difficultés.</p> <p>3) Assurer la permanence et la continuité de OSA, qui a connu beaucoup de succès dans sa phase initiale.</p>	<p>Direction des systèmes de gestion</p> <p>Directions régionales et autres directions. Effort particulier au district 24 (Lac Mégantic).</p> <p>Chacune des directions impliquées</p>	<p>Octobre 1983</p> <p>Septembre 1983</p> <p>Décembre 1983</p>
3.2 Enregistrement et suivi des demandes et plaintes	Il n'existe pas véritablement de compilation systématique des demandes et plaintes pour l'ensemble du ministère ni de rétroinformation.	1) Voir à l'implantation progressive d'un système de fiches d'enregistrement des demandes et des plaintes. Déjà la Direction du transport maritime et fluvial met sur pied un tel système.	Bureau du Sous-ministre Normes et pratiques administratives Systèmes de gestion Chaque direction	Décembre 1983

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
3.2 Enregistrement et suivi des demandes et plaintes (suite)		2) La mise sur pied du système de fiches d'enregistrement permettra de connaître les besoins du public et son attitude face à certaines politiques du MTQ. Par l'analyse de ces fiches nous pourrons corriger des lacunes.		Dès décembre 1983.

Quatrième volet

L'INFORMATION AU PUBLIC

Soucieux d'offrir une information valable, complète et facilement accessible, le ministère des Transports entend aller vers le citoyen et lui ouvrir ses portes, au cours de la prochaine année, pour faire connaître tous les services qu'il offre.

Par cette ouverture, nous voulons apposer, sur l'étiquette technique qu'on nous accole, une étiquette humaine et chaleureuse où apparaîtra une nouvelle facette du ministère : celle d'un organisme contribuant au mieux-être des Québécois.

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
4.1 Publications	Il n'existe pas d'outils de référence présentant tous les services du MTQ de façon claire et complète.	1) Réalisation d'un guide expliquant tous les services (fonctions) offerts par le MTQ. Cet outil sera utile aux gens responsables d'informer et à ceux qui font des demandes sur le Ministère.	Direction des communications	Décembre 1983
4.2 Expositions	Nous participons déjà à quelques expositions mais elles sont concentrées dans les grands centres urbains.	1) Amélioration du réseau d'expositions itinérantes pour mieux informer sur nos services et rejoindre un plus grand public.	Direction des communications	Hiver 1984
4.3 Répertoires téléphoniques	La présentation dans les annuaires téléphoniques (Bell, Québec Téléphone et autres) est incomplète, bien que les pages bleues de Bell Canada constituent une amélioration.	1) Voir à l'amélioration de la présentation des services du ministère dans le répertoire téléphonique gouvernemental et dans les autres annuaires téléphoniques.	Ministère des Communications Direction des communications - MTQ Service de gestion des ressources matérielles Bell Canada	Automne 1983 (pour l'an prochain)
4.4 Avis publics de modification de services	Lorsque le MTQ doit priver des usagers de certains services de transport, il le fait parfois à la dernière minute, dans des délais insuffisants.	1) Aviser rapidement les usagers de nos services des modifications qui seront apportées à ces services (fermetures de routes, constructions, détours, etc.). Aussi, nous tenterons par divers moyens (rencontres,	Directions régionales Direction des communications Autres directions	Automne 1983

4.0 L'INFORMATION AU PUBLIC

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
4.4 Avis publics de modification de services (suite)		communiqués, messages) plus directs de diffuser l'information de façon efficace, au bon moment. Cette mesure devra faire l'objet d'un rappel auprès des gestionnaires.		
4.5 Application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (loi 65).	Il y a une interdépendance entre la loi 65 et les relations avec les citoyens. Au MTQ, un comité a été formé pour assurer la mise en oeuvre de la loi 65 et l'application de celle-ci aura un effet direct sur les relations avec les citoyens.	1) Appliquer la loi 65 dans l'ensemble du ministère (Inventaire, liste, etc.).	Comité ministériel sur la loi 65 récemment formé.	Janvier 1984

Cinquième volet

LA SENSIBILISATION

Le ministère des Transports mettra tout en oeuvre pour que l'humanisation devienne une préoccupation permanente de l'ensemble du personnel.

5.0 LA SENSIBILISATION

<u>THÈME</u>	<u>SITUATION</u>	<u>MESURES D'AMÉLIORATION</u>	<u>RESPONSABILITÉ</u>	<u>ÉCHÉANCIER</u>
5.1 Sensibilisation des cadres et du personnel	Plusieurs actions ont déjà été prises ou sont sur le point de l'être pour sensibiliser les employés du MTQ à l'importance d'améliorer les relations avec les citoyens.	<ol style="list-style-type: none"> 1) Une lettre circulaire, signée par le Sous-ministre, a été adressée à chaque gestionnaire. 2) Une chronique bimestrielle est publiée dans la revue interne l'Equipe qui tire à 8 000 exemplaires. 3) Une présentation du dossier des relations avec les citoyens a été faite à tous les directeurs régionaux lors d'une rencontre privilégiée. 4) Une consultation de tous les directeurs du Ministère pour connaître leur opinion sur l'avant-projet du plan d'humanisation a été menée. 5) Des rencontres avec les employés en région, via des tournées régionales, sont prévues. 6) Un projet de cours visant à sensibiliser les gestionnaires à la gérance d'un service à la clientèle sera élaboré. 7) Les gestionnaires seront invités à délaissier la pratique du filtrage des appels («dela part de qui?») qui suscite parfois de la frustration chez le citoyen. 	<p>Bureau du Sous-ministre</p> <p>Direction des communications</p> <p>Délégué ministériel Direction des communications</p> <p>Délégué ministériel Direction des communications</p> <p>Délégué ministériel Direction des communications</p>	<p>Juin 1983</p> <p>Depuis août 1983.</p> <p>Août 1983</p> <p>Août 1983</p> <p>Automne 1983</p> <p>Hiver 1984</p>



Québec, le 27 septembre 1983

A : Tous les gestionnaires

DE : Pierre-Emile Tremblay, délégué ministériel
Responsable de l'amélioration des relations avec les
citoyens

OBJET : Présentation du plan d'humanisation

Je désire porter à votre connaissance le plan d'humanisation pour améliorer les relations avec les citoyens qui a été présenté au ministre responsable des relations de l'Etat avec le citoyen, M. Denis Lazure, par le ministre des Transports, M. Michel Clair.

La présentation du plan faisait suite à une demande du Conseil des ministres obligeant chaque ministère à produire un document pour le 1^{er} septembre 1983. Le plan du ministère des Transports a d'ailleurs été réalisé pour répondre aux impératifs engendrés par cette priorité gouvernementale que constitue l'amélioration des contacts Etat/citoyen.

Entériné par le comité de direction du ministère le 20 septembre dernier, le plan du ministère contient une série de mesures qui devront être réalisées durant la prochaine année.

Grâce aux commentaires que vous nous avez formulés concernant l'avant-projet de plan, nous avons pu procéder à des modifications qui rendent les mesures plus adaptées aux besoins réels qui se manifestent dans chacune de vos entités administratives.

L'application du plan sera du ressort de chaque directeur général, qui assurera un suivi permettant la réalisation des objectifs fixés. Vous serez d'ailleurs contacté à ce sujet sous peu.

J'invite chaque gestionnaire à s'impliquer personnellement dans ce dossier sur lequel, je vous le rappelle, des attentes très précises ont été fixées par le Sous-ministre.



Pierre-Emile Tremblay