

Bilan 2024

--

Plaintes et requêtes
Sondage de satisfaction
Incivilités



Plaintes et requêtes - 2024 en bref



Requêtes : 15 209 (9 380 en 2023)



Temps de traitement moyen : 8,21 jours (9,66 jours en 2023)



Taux de fermeture : 99 % des requêtes reçues en 2024 étaient fermées en date du 6 janvier 2025 (96 % en 2023)



Appels : 23 084 (24 436 reçus en 2023)

Améliorations 2024 et actions à venir

Améliorations 2024 :

- Diminution du délai de traitement des requêtes.
- Augmentation du taux de fermeture des requêtes.
- Ajout de réponses détaillées pour quelques requêtes qui mentionnent, par exemple, les délais de traitement.
- Ajout de nouvelles requêtes disponibles en ligne pour répondre aux besoins des citoyens.
- Mise à jour de la base de connaissances permettant d'améliorer l'accompagnement fait par les agentes de 1^{re} ligne.

Améliorations 2025 :

- Ajouter des réponses détaillées à d'autres types de requêtes.
- Éviter de fermer des requêtes avant que des précisions soient données ou que les travaux soient réalisés.

Sondage de satisfaction

1^{re} année de résultats au sondage de satisfaction

Score moyen total : 85,15 %

Taux de participation : 17,36 %

3 composantes évaluées :

- **Prise en charge** : Quel est votre niveau de satisfaction à propos de la prise en charge de votre demande? (Accompagnement ou actions menées par la Ville de Magog.)
- **Délai** : Quel est votre niveau de satisfaction concernant le délai de traitement de votre demande?
- **Facilité** : De quelle façon évaluez-vous la facilité à soumettre une requête par téléphone ou par Internet à la Ville de Magog?

Incivilités

16 cas d'incivilités envers les employés ont été déclarés en 2024.
(même nombre de cas en 2023)

3 de ces cas ont été jugés assez sévères pour qu'une lettre dénonçant la situation et appelant à la vigilance soit signée par le directeur général et envoyée aux personnes concernées.

Nature des actes d'incivilité :

- Insultes envers les employés ou leurs compétences;
- Menaces verbales ou physiques;
- Tentatives d'intimidation psychologique ou physique;
- Utilisation d'un langage grossier, d'un ton agressif ou irrespectueux.

RESPECT ET COURTOISIE EN TOUT TEMPS : SOYONS BIENVEILLANTS LES UN AVEC LES AUTRES