



DÉCLARATION DE SERVICES

AUX CITOYENNES, CITOYENS

DE LA MUNICIPALITÉ DE TOURVILLE

VERSION ADMINISTRATIVE

AOÛT 2026

TABLE DES MATIÈRES

1. MISSION.....	3
2. ENGAGEMENTS	3
3. DÉLAIS DE RÉPONSES ET RÉSULTATS	3
ACCUEIL EN PERSONNE	3
ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE	4
RETOUR D'APPELS TÉLÉPHONIQUES.....	4
CORRESPONDANCE.....	4
PRISE DE RENDEZ-VOUS.....	4
4. RÉSEAUX SOCIAUX	4
5. GESTION DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS PUBLICS	5
6. GESTION DES PLAINTES	5
7. MATIÈRES RÉSIDUELLES	5
LIVRAISON DE BACS (POUBELLES / RECYCLAGE)	6
DISPOSITION DES BACS (POUBELLES / RECYCLAGE).....	6
COLLECTE DES DÉCHETS, DU RECYCLAGE ET DES ENCOMBRANTS.....	6
GESTION DES MATIÈRES ORGANIQUES.....	6
8. DÉNEIGEMENT	7
9. LUMIÈRE DE RUES.....	7
10. URBANISME – ÉMISSION DE PERMIS	7
11. BRIS D'AQUEDUC	7
12. POUR MIEUX VOUS SERVIR – RESPONSABILITÉ DES CITOYENS.....	8
13. RECOURS	8
14. POUR NOUS JOINDRE	8

1. MISSION

L'administration municipale de Tourville a pour mission d'offrir un milieu de vie de qualité à ses résidents. Ceci présume qu'elle assume pleinement ses responsabilités en matière de sécurité publique (services d'incendies et sécurité civile), d'aménagement du territoire (hygiène du milieu et urbanisme) tout en veillant au développement communautaire et économique.

Pour ce faire, la Municipalité doit assurer une saine gestion des deniers publics basée sur les principes d'équité et d'imputabilité et le respect de la capacité à payer des citoyens.

2. ENGAGEMENTS

La Municipalité prend les engagements suivants envers les citoyens :

- Des services accessibles
- Des services professionnels et courtois
- Des services équitables et confidentiels
- Des installations et aménagements accueillants, adéquats et sécuritaires
- Des services efficaces
- Des services qui respectent la capacité à payer des citoyens

3. DÉLAIS DE RÉPONSES ET RÉSULTATS

Afin de mieux vous servir, la Municipalité s'est dotée d'un plan d'action et d'outils permettant de mesurer les délais d'attente des citoyens. Nous nous attendons à ce que tout le personnel respecte ces délais. Notre politique d'évaluation du personnel tient compte du respect de ces délais.

ACCUEIL EN PERSONNE

Les citoyens peuvent se rendre au bureau municipal afin de communiquer avec l'administration municipale, et ce:

- **Du lundi au jeudi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 et 16h00**
- **Le vendredi de 8h00 à 12h00 (à moins d'avis contraire).**

Vous serez accueillis en personne par un membre du personnel. Il est toutefois conseillé de prendre rendez-vous avec le service approprié afin que votre demande puisse être bien accueillie.



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

La Municipalité assure un service d'accueil et de réception personnalisé. Pendant les heures d'ouverture, votre appel sera pris en charge dans un délai de quelques minutes à moins d'un achalandage exceptionnel. Dans de tels cas, le système téléphonique prendra en charge votre appel et vous demandera de laisser un message.

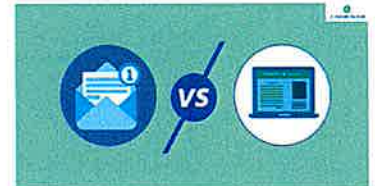


RETOUR D'APPELS TÉLÉPHONIQUES

Lorsque vous laissez un message, nous vous rappellerons normalement en moins de deux (2) jours ouvrables.

CORRESPONDANCE

Nous vous répondrons ou accuserons réception habituellement dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables pour les correspondances par courriel et dix (10) jours ouvrables pour les correspondances par la poste.



PRENDRE UN
RENDEZ-VOUS



Les demandes de rendez-vous en personne avec un membre de l'administration municipale seront confirmées dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables et le rendez-vous lui-même sera prévu dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables, à moins que la personne responsable ne soit en congé. Vous pouvez vous adresser au bureau municipal au 418-359-2106 ou par courriel à info@muntourville.qc.ca

4. RÉSEAUX SOCIAUX

Nous sommes présents sur Facebook et sur le site de la municipalité. www.muntourville.qc.ca

Nous nous engageons à répondre à vos requêtes dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables, comme si votre demande avait été formulée en personne ou par téléphone. Il faut tenir compte de la netiquette dans ses propos.

Lorsqu'il s'agit d'une réponse personnalisée, nous utilisons la langue officielle de notre choix. Lorsque notre message s'adresse à plus d'un internaute, nous communiquons dans la langue officielle soit le français.

5. GESTION DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS PUBLICS



Demande d'accès à l'information

Vous pouvez accéder à plusieurs documents que détient la Municipalité en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Il suffit de formuler, verbalement ou par écrit, une demande auprès du directeur général de la Municipalité.

En principe, l'accès à un document est gratuit. Cependant, des frais n'excédant pas le coût de sa transcription, de sa reproduction ou de sa transmission peuvent être exigés.

Pour nous aider à répondre rapidement à votre demande, celle-ci doit être suffisamment précise pour nous permettre de trouver le document demandé.

Essentiellement, nous disposons d'au plus 20 jours civils pour vous répondre. Toutefois, ce délai peut être prolongé, notamment lorsque votre demande comprend des informations qui concernent un tiers.

Il faut aussi noter que l'accès à certains documents pourrait être refusé ou limité en raison des obligations conférées à la municipalité par la Loi, notamment l'obligation de protéger les renseignements personnels des citoyens.

6. GESTION DES PLAINTES

Comme mentionné, nous communiquerons avec vous dans un délai de deux (2) jours ouvrables pour recevoir tous les renseignements nécessaires afin de faire le suivi de votre requête. Votre plainte doit être écrite.

Autant que possible, en fonction de l'urgence et de la nature de votre requête, nous tenterons d'intervenir dans un délai maximal de dix (10) jours ouvrables.

7. MATIÈRES RÉSIDUELLES

Toute matière, substance ou objet rejeté, abandonné ou destiné à l'abandon par son détenteur, qu'il soit valorisable ou non, incluant notamment :

Les matières recyclables, les matières organiques, les résidus domestiques, les résidus encombrants, les résidus de construction, de rénovation et de démolition, ainsi que les résidus domestiques dangereux, conformément aux lois et règlements applicables du Québec, qui doivent être placés ou déposés dans les endroits qui leurs sont destinés.

BAC VERT :
RÉSIDUS DOMESTIQUES

BAC BLEU :
MATIÈRES RECYCLABLES

COMPOSTEUR :
MATIÈRES ORGANIQUES

ÉCOCENTRE : RÉSIDUS ENCOMBRANTS; RÉSIDUS DE CONSTRUCTION, DE RÉNOVATION ET DE DÉMOLITION;

GARAGE MUNICIPAL : RÉCUPÉRATION DE PEINTURE EN AÉROSOL OU EN GALLON

BUREAU MUNICIPAL : PILES, BATTERIES, FLUORESCENT, AMPOULE AU DEL, APPAREILS ÉLECTRONIQUES;

LIVRAISON DE BACS (POUBELLES / RECYCLAGE)

Nous nous engageons à livrer votre bac (poubelles/recyclage) à votre domicile, moins de dix (10) jours ouvrables après son paiement.

DISPOSITION DES BACS (POUBELLES / RECYCLAGE)

Comment placer ses bacs roulants ?

1. Couvercle fermé



2. Bac sur le terrain et roues du côté de la résidence



3. Distance de 0,6 m entre les bacs



4. À 1 m de tout obstacle



COLLECTE DES DÉCHETS, DU RECYCLAGE ET DES ENCOMBRANTS

L'enlèvement des matières se fait entre 3h et 16h, le mardi en alternance, selon un calendrier régulier. Les semaines où il y a un congé férié, la collecte hebdomadaire est décalée d'une journée ou peut se faire la journée même.

Le recyclage et les déchets doivent être déposés en bordure de rue dans le contenant de 360 litres prévu à cet effet, tel que stipulé dans le règlement en vigueur. Consultez le site web de la Municipalité pour connaître les restrictions quant au contenu des déchets (matières dangereuses, objets encombrants, etc.).

La collecte des encombrants se fait une fois par année soit à l'automne. Les dates seront dévoilées le moment venu. Cependant, la Municipalité vous offre la possibilité d'aller porter vos encombrants à l'Écocentre et ce, à ces frais. Vous n'avez qu'à présenter une preuve de résident (ex. : compte de taxes)

GESTION DES MATIÈRES ORGANIQUES

La municipalité invite la population à composter ses matières organiques. Composter, c'est transformer les matières organiques (résidus alimentaires et résidus verts) en un amendement naturel riche en nutriments appelé **compost**. Le compostage présente de nombreux avantages, tant pour l'environnement que pour la collectivité tel que :

- Réduire les matières résiduelles
- Protéger l'environnement
- Produire un engrais naturel
- Réduire les coûts de gestion

8. DÉNEIGEMENT



Les délais de déneigement et d'épandage (fondants et abrasifs) sur les chaussées et les trottoirs varient selon les conditions météorologiques. Cependant, la Municipalité veille constamment à ce que les fournisseurs de services agissent dans les meilleurs délais. D'ailleurs, les contrats octroyés sont assujettis à des grilles d'évaluation de service. À la limite, un fournisseur pourrait écarter si le service offert ne correspond pas aux attentes de l'administration municipale. D'autres parts, des pénalités sont prévues lorsque les critères de déneigement tel que stipulé au contrat ne sont pas respectés.

9. LUMIÈRE DE RUES

Si le bris ne nécessite que le remplacement d'ampoules, la Municipalité vise à effectuer la réparation dans un délai maximal de quinze (15) jours ouvrables après un signalement et selon la disponibilité de l'entrepreneur qualifiés dans le domaine.

S'il s'agit d'un bris majeur qui nécessite le remplacement d'une partie ou de l'ensemble du lampadaire, et compte tenu que nous ne gardons pas en stock ce genre d'équipement, les délais peuvent atteindre soixante (60) jours ouvrables. D'ailleurs, le délai de réponse de la Municipalité dépend de la disponibilité des entrepreneurs qualifiés dans le domaine.

10. URBANISME – ÉMISSION DE PERMIS

Les délais d'émission de permis varient selon la complexité du dossier et de la fluctuation saisonnière des demandes de permis. Comme le prévoit la réglementation, nous nous engageons à rendre une décision, au plus tard deux (2) mois après que le dossier complet nous ait été soumis. Notez cependant qu'en moyenne, le délai est beaucoup moins long, le tout en fonction de la complexité du dossier et la disponibilité des documents et informations pertinentes.

11. BRIS D'AQUEDUC

La Municipalité vise à effectuer la réparation d'un bris d'aqueduc dans un délai maximal de deux (2) jours ouvrables, à compter du moment où celui-ci est signalé en considérant plusieurs facteurs pour la réparation (disponibilité d'un entrepreneur, de machinerie, etc...) la réparation peut être retardée.

La Municipalité surveille de près le niveau de l'eau pour que la population ne soit pénalisée.

12. POUR MIEUX VOUS SERVIR – RESPONSABILITÉ DES CITOYENS

LA PRESTATION DE SERVICES EFFICACES ET DE QUALITÉ REPOSE SUR LE RESPECT MUTUEL.

NOUS COMPTONS SUR VOTRE COLLABORATION POUR :

- Bien préparer vos interventions auprès des services municipaux en fournissant toutes les informations pertinentes et les documents requis pour favoriser un traitement adéquat de votre demande;
- Nous faire part de tout commentaire et de toute recommandation visant l'amélioration des services offerts à la population;
- Collaborer avec notre personnel de façon courtoise et respectueuse. Aucun comportement vexatoire ou hostile envers le personnel municipal ne sera toléré. Comme la municipalité, en tant qu'employeur, a le devoir de protéger ses employés contre le harcèlement psychologique, l'administration se réserve le droit de refuser de servir un citoyen si elle a des raisons de croire que la dignité ou encore l'intégrité est mise en cause.

13. RECOURS

- Si vous avez été insatisfaits d'un service rendu ou du délai de traitement de votre demande, nous vous invitons à en informer, par écrit, le directeur général ou la directrice générale de la Municipalité a notamment pour responsabilité de veiller à votre satisfaction.
- Il est important de noter que le maire et les conseillers municipaux sont chargés de veiller aux grandes orientations de la Municipalité. Ils veillent à ce que la direction générale rende compte de sa gestion. Ils ne participent pas à la prise de décisions quotidiennes. Ainsi, il est toujours préférable de formuler d'abord vos requêtes et vos plaintes à l'administration publique puisqu'un système électronique de suivi est en place et compte tenu du fait que c'est le personnel municipal qui dispose habituellement des moyens les plus efficaces afin de vous répondre ou vous diriger adéquatement. Si votre demande n'est pas dans le système, il est difficile pour nous d'y donner suite.

14. POUR NOUS JOINDRE

MUNICIPALITÉ DE TOURVILLE

962, rue des Trembles Local 100
Tourville (Québec)
G0R 4M0

Ouverture:	Du lundi au jeudi de 8h00 à 16h00 Le vendredi de 8h00 à 12h00
Fermeture:	De 12h00 à 13h00
Téléphone	418-359-2106
Télécopieur	418-359-3671
Courriel	dg@muntourville.qc.ca
Site web	www.muntourville.qc.ca