

# Comment les municipalités peuvent optimiser leurs services rendus aux citoyens?

Joanne Hyde, Ville de Thorold et Notarius

*Cet article reflète l'opinion de Mme Joanne Hyde, Greffière de la ville de Thorold d'avril 2021 à avril 2022. Mme Hyde participe activement à la formation d'employés municipaux en Ontario.*



**C'est le matin, vous prenez une douche. Vous quittez votre domicile en circulant sur une rue pavée. Au coin, vous remarquez que le parc a un tout nouveau module de jeux pour enfants.**

On tend à l'oublier, mais derrière nos services et infrastructures se trouvent bien souvent nos villes, nos municipalités et surtout, les administrations qui les font fonctionner. Sans ces administrateurs et élus qui agissent avec rigueur et humilité, notre qualité de vie en serait grandement diminuée.

Joanne Hyde fait partie de ces êtres d'exception qui sans qu'on le sache, influencent nos existences au jour le jour. En tant que Greffière à la ville de Thorold, une ville avec une forte croissance en Ontario, perchée sur l'escarpement de la Niagara, Joanne est la clé de voûte de la conformité, de la transparence et de l'accessibilité des informations. Le public, le personnel et les élus comptent sur son expertise législative pour s'assurer que les règlements soient adoptés en bonne et due forme.

**« Le service du greffe fait partie intégrante de la collecte d'informations et assure la franchise et la transparence. »**

Si quelqu'un peut optimiser les performances d'une ville en rationalisant l'exécution de la gestion de l'information et des services publics, c'est bien elle.

## Au cœur de l'engagement public

Si vous demandez à un enfant ce qu'il veut faire plus tard, gageons qu'il ne répondra pas : **« Je rêve d'être un jour greffier! »**. Pourtant, cette profession est au centre de nos services législatifs essentiels et de nos démocraties.

Joanne ne fait pas exception à la règle. Son coup de foudre pour l'univers municipal, elle l'a eu alors qu'elle avait déjà entamé sa vie professionnelle au bureau du Coroner en chef.

**« Nous étions en train de travailler sur un cas quand j'ai demandé au coroner en chef : « Pourquoi est-ce si important de connaître les détails de cet accident? » Il m'a répondu : « Définir si cette intersection devrait avoir soit deux ou quatre arrêts est primordial si on veut sauver**

**des vies. Savoir où placer un panneau d'arrêt peut prévenir de futurs accidents mortels. Et cette décision quant à l'emplacement des arrêts est la responsabilité du gouvernement municipal. »»**

Aujourd'hui, Joanne fait partie intégrante de toutes les actions et réflexions qui influencent ce type de décision. Que ce soit lors de la construction d'une nouvelle route, d'un bâtiment ou lors de la mise en place d'élections, elle s'assure que les candidats, élus et experts jouent leur rôle pour le bien du public.

**« Ce cadre réglementaire qui soutient les décisions et les processus est ce qui me motive. »**

Avec l'expérience qu'elle a acquise au fil des années dans des villes comme Burlington, Guelph-Eramosa, Caledon et maintenant Thorold, Joanne connaît bien les défis du monde municipal. Pour elle, l'adoption massive des nouvelles technologies est le chemin à suivre si les municipalités veulent s'assurer de la qualité des services rendus et surtout, répondre aux attentes des citoyens en matière d'accessibilité de l'information.

**« La plupart d'entre nous travaillent pour une croissance économique responsable, pour les infrastructures et pour le développement. Les municipalités veulent des quartiers inclusifs, multigénérationnels et dynamiques. Mais le plus important demeure la modernisation des services. »**



# La technologie; un atout pour les administrateurs

Joanne souligne avec amusement que si bien des gens ont pour automatisme d'utiliser la techno pour magasiner ou pour réserver leurs hôtels en quelques clics, ce n'est pas toujours un réflexe pour les administrations municipales.

**« Pourquoi nous n'utilisons pas ces outils au travail si on ne se gêne pas pour le faire dans nos vies personnelles? »**

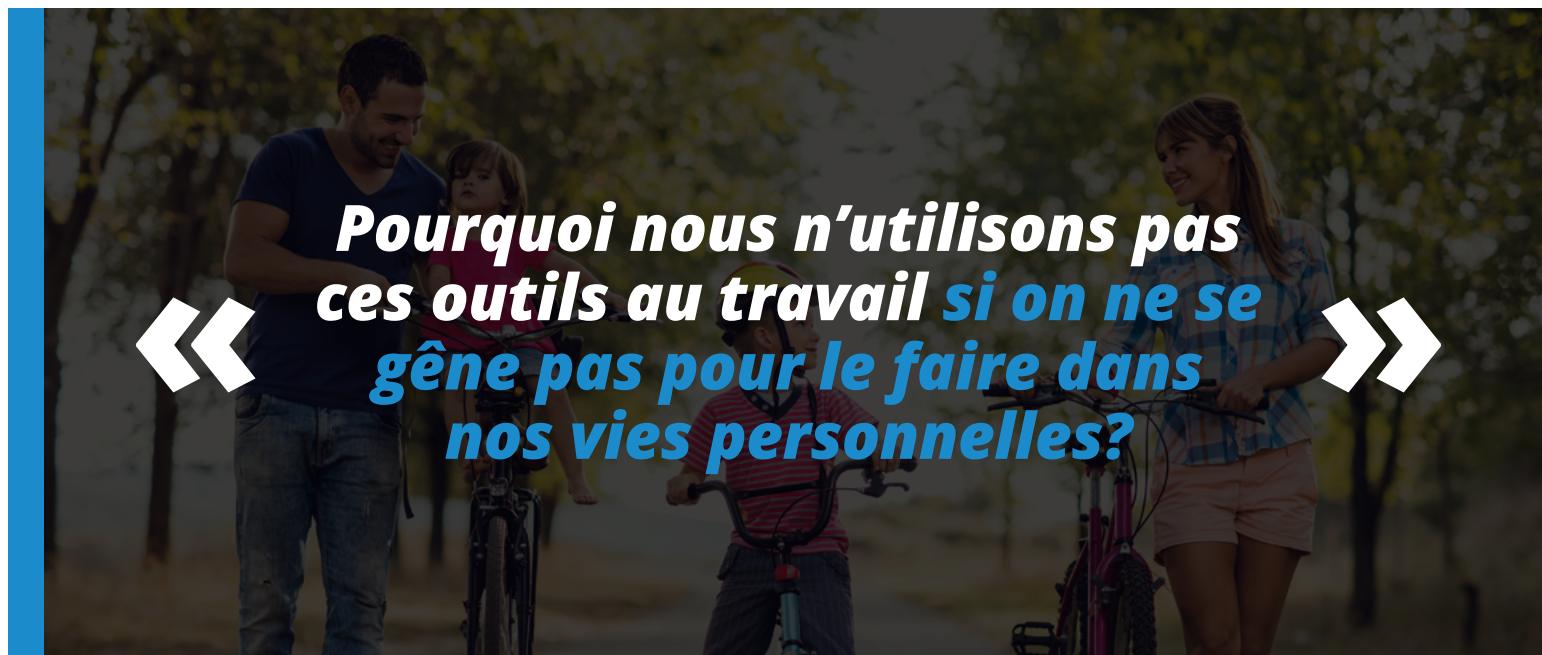
Alors que les municipalités doivent de plus en plus livrer des services efficients avec de moins en moins de ressources, Joanne mentionne que les outils

technologiques peuvent permettre aux municipalités d'augmenter leur productivité de manière économe et ainsi répondre aux attentes grandissantes des citoyens.

Pour étayer son idée, elle cite que les réseaux sociaux et plusieurs applications en ligne peuvent permettre aux villes de mieux communiquer des informations pertinentes, mais aussi connaître l'appréciation de la population.

**« Cet accès facile à l'information va considérablement aider nos communautés. Sans les commentaires des citoyens et leurs opinions sur leur gouvernement municipal, c'est difficile pour nous d'évaluer la livraison des services. »**

Mais au-delà de la communication, Joanne pense que la technologie est un allié de taille pour les municipalités qui veulent simplifier et dépoussiérer des processus devenus alambiqués.



***« Pourquoi nous n'utilisons pas ces outils au travail si on ne se gêne pas pour le faire dans nos vies personnelles? »***

**« Au service du greffe, nous évaluons différentes possibilités pour moderniser des processus qui sont considérés comme lents, redondants et bureaucratiques. (...) De mon côté, j'aimerais explorer et intégrer des plateformes qui amélioreraient l'automatisation et la livraison des services. »**

Une de ces solutions qui fait toute la différence, pour Joanne et Thorold, c'est ConsignO Cloud, notre plateforme de signatures électroniques.

## ConsignO Cloud, taillée sur mesure pour les municipalités

**« Plusieurs documents que je devais faire signer pouvaient prendre jusqu'à 2 semaines avant d'être complétés. Avec Notarius et ConsignO Cloud, nous sommes en mesure de les terminer avec nos partenaires en quelques heures. »**

Des documents à faire signer, Joanne Hyde en a des tonnes chaque semaine. Que ce soient des contrats, des procès-verbaux ou des règlements à faire avaliser par le conseil de ville, elle se doit d'obtenir les signatures sans quoi plusieurs projets liés à la sécurité publique ou le développement économique ne pourront pas aller de l'avant.

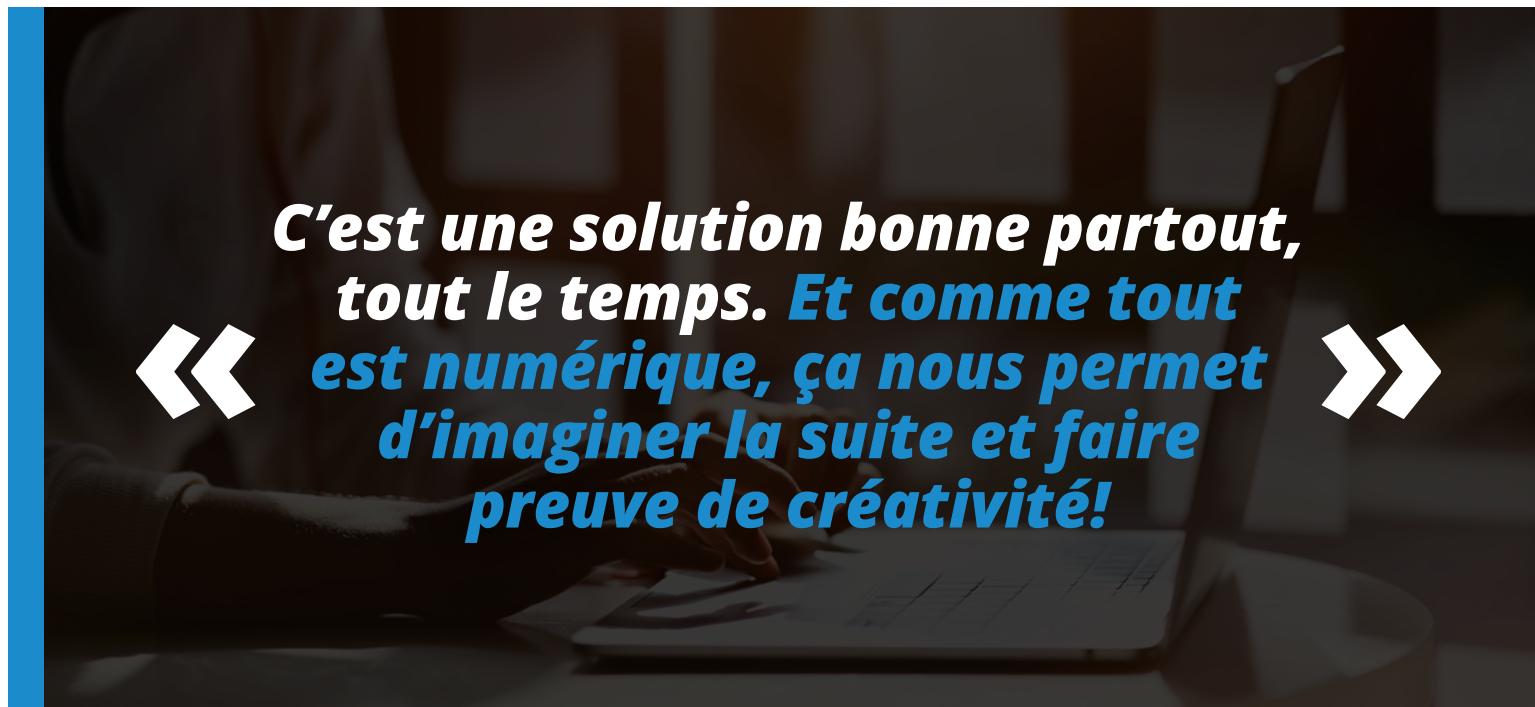
**« Nous avons commencé à utiliser la plateforme sur tout ce qu'on pouvait; n'importe quel document qui nécessite une façon rapide et facile de le sécuriser ou qui requiert des signatures autorisées. »**

Elle souligne que ConsignO Cloud a fait toute la différence durant la pandémie, surtout parce que la technologie a été pensée pour assurer la fiabilité juridique de la

documentation et l'intégrité des informations suite aux signatures électroniques de confiance.

**« Le journal d'audit nous aide beaucoup à répondre à nos exigences légales puisqu'il nous dit où et quand les signatures ont été apposées. C'est vrai pour les agendas, les procès-verbaux, les règlements et les contrats, mais aussi pour les commissions virtuelles. C'est applicable sur presque tout parce que ce journal d'audit agit comme une preuve. »**

Par ailleurs, même si pour plusieurs, l'adoption d'une plateforme comme ConsignO Cloud peut paraître intimidante à première vue, Joanne n'hésite pas à exprimer que l'adoption s'est faite très rapidement et que tout le monde a compris le fonctionnement en quelques minutes.



**C'est une solution bonne partout, tout le temps. Et comme tout est numérique, ça nous permet d'imaginer la suite et faire preuve de créativité!**

**« Chacun des signataires recevra un code sur son téléphone cellulaire et il n'aura qu'à appuyer sur Approver et Signer. C'est super simple. Pas besoin d'être geek. C'est vraiment facile à mettre en place. Les gens aiment ça parce qu'ils n'ont plus besoin de venir au bureau. Même lorsque tu es en dehors ou en vacances, tu peux signer n'importe quand. »**

Forte de l'expérience avec le conseil, les règlements et les procès-verbaux, la municipalité utilise aussi la plateforme pour des documents destinés aux ressources humaines et pour les contrats avec les partenaires externes. Mais comme Joanne aime constamment

moderniser les services, elle souhaite profiter du succès de l'implémentation pour utiliser les signatures électroniques de confiance sur tous les documents nécessitant une authentification.

**« Je travaille actuellement sur une implémentation avec la ville de Thorold. On aimerait utiliser la plateforme ConsignO Cloud pour signer des permis de construction ou tout autre document qui peut réduire l'utilisation de documents papier. (...) Ce sera beaucoup plus facile lorsque les inspecteurs en bâtiment ne se trouveront pas sur les sites. »**

Comme toute la documentation issue de la plateforme est générée en format PDF/A, Joanne souligne que la municipalité remplit ses obligations légales en matière de conformité d'archivage. Ainsi, les prochaines générations auront accès à une information intègre, et ce, pendant des décennies.

**« C'est une solution bonne partout, tout le temps. Et comme tout est numérique, ça nous permet d'imaginer la suite et faire preuve de créativité! »**

## Inspirer la prochaine génération

Passionnée par la démocratie municipale, Joanne s'est également donné pour mission de transmettre son savoir afin que les prochaines générations d'administrateurs soient mieux équipées. Comme elle le fait remarquer, en Ontario en 2021, il n'y a que 444 greffiers. Par conséquent, toute la somme de connaissances des municipalités repose entre très peu de mains.

**« De plus en plus d'employés municipaux arrivent sans le savoir-faire ou les connaissances de certains de nos dirigeants. Avec les départs à la retraite, nous avons tendance à perdre ce savoir-faire. D'un autre côté, nous récoltons de nouvelles connaissances en ce qui a trait à l'utilisation des outils numériques parce que la nouvelle génération a été élevée à travers la technologie. »**

En partenariat avec le Durham College à Oshawa, elle a mis sur pied un programme pour former de nouveaux administrateurs municipaux. Elle espère ainsi transmettre le souci de la neutralité politique, l'engagement civique et la créativité administrative à l'aide des technologies.

**« Nous vivons dans un monde d'applications et d'outils en ligne; nous devons apprendre à nous adapter constamment avec ceux-ci afin de réussir notre transformation numérique. Ce n'est pas réservé aux grosses municipalités avec des ressources en TI, c'est plutôt de savoir être créatif avec les ressources que nous avons. »**

Lorsqu'on lui demande ce qui est le plus important pour travailler au sein du monde municipal, elle répond :

**« Ne vous enfermez pas dans une boîte. Il faut apprendre constamment, apprendre de notre réseau et des gens autour de nous puisqu'il y aura toujours quelqu'un pour nous inspirer. »**

Chez Notarius, on doit avouer que de voir Joanne Hyde aider les municipalités dans leur transformation numérique nous inspire. Des personnes comme elle nourrissent chaque jour notre motivation à construire un monde numériquement fiable.