



Comprendre votre municipalité

Faits en bref pour les résidents

Mars 2026

Table des matières

Partie I : Comprendre votre municipalité : faits en bref pour les résidents1

- Les 10 choses à savoir sur votre conseil municipal1
- Qui contacter pour quoi3
- Comment interagir de manière respectueuse avec votre municipalité6
- Questions fréquemment posées par les résidents8
- Vous êtes nouveau dans la communauté ? Ce qu'il faut savoir au cours de vos 30 premiers jours11

Comment ce guide s'applique-t-il à l'ensemble du Canada ?

Ce guide explique le fonctionnement des gouvernements locaux dans la plupart des municipalités canadiennes, en utilisant un modèle de gouvernance standard où le conseil municipal gouverne collectivement et où l'administration est dirigée par un la direction générale.

Les structures et les responsabilités municipales peuvent varier selon la province ou le territoire. Par exemple, certaines juridictions ont des gouvernements à deux niveaux, des responsabilités de service différentes ou des pouvoirs supplémentaires prévus par la loi, comme les pouvoirs étendus du maire dans certaines régions de l'Ontario.

Lorsque des différences significatives existent, elles sont signalées tout au long du guide. D'autres exemples de variations provinciales, territoriales et structurelles sont inclus dans les annexes afin de fournir un contexte sans compliquer excessivement le contenu principal.

Pour obtenir des informations spécifiques à leur communauté, les résidents sont invités à consulter le site web officiel de leur municipalité ou à contacter le ministère provincial ou territorial responsable des affaires municipales, qui fournit des informations en langage clair sur le fonctionnement des gouvernements locaux dans cette juridiction.

Les règles locales peuvent varier. Le site web de votre municipalité est généralement la source la plus fiable et la plus accessible pour obtenir des informations précises et à jour.

Note sur la terminologie : Dans ce document, certains termes sont utilisés de manière générique afin de refléter la diversité des structures municipales à travers le Canada. Les titres tels que maire, préfet ou président peuvent varier selon la province ou le territoire, mais les rôles et responsabilités demeurent essentiellement les mêmes.

Afin d'alléger le texte, le masculin est utilisé à titre générique et inclut le féminin.

Partie I : Comprendre votre municipalité : faits en bref pour les résidents

Cette section est conçue comme un aperçu autonome que les municipalités peuvent partager indépendamment avec les résidents, les nouveaux membres de la communauté ou les groupes consultatifs. Elle fournit un aperçu clair du fonctionnement de votre municipalité, des rôles de chacun, du processus décisionnel et des ressources disponibles pour obtenir de l'aide.

Les 10 choses à savoir sur votre conseil municipal

Les gouvernements locaux ont une incidence plus importante sur votre vie quotidienne que tout autre niveau de gouvernement. Les dix principes suivants mettent en évidence la manière dont le conseil municipal prend ses décisions, le rôle de l'administration et la manière dont les résidents peuvent s'impliquer efficacement.

Voici les **10 principes** que chaque résident devrait connaître sur le fonctionnement de son conseil municipal.

Principe clé	Explication
1. Les municipalités fonctionnent selon les lois provinciales/territoriales	Les villes, les villages et les municipalités rurales doivent respecter les règles énoncées dans les lois provinciales ou territoriales. Ces lois définissent le mode de fonctionnement du conseil municipal, la procédure d'approbation des budgets, les services que les gouvernements locaux peuvent fournir et les limites de l'autorité municipale. Les gouvernements locaux ne peuvent pas « faire tout ce qu'elles veulent » : leurs pouvoirs sont clairement définis dans la législation.
2. Le conseil municipal définit les orientations, l'administration les met en œuvre	Le conseil débat des questions, établit les politiques, adopte les règlements, approuve les budgets et définit l'orientation générale de la municipalité. Le personnel, dirigé par la direction générale (DG), met en œuvre ces décisions. Le conseil ne gère pas le personnel ni les opérations quotidiennes.
3. La direction générale est le plus haut responsable du personnel de la municipalité	Le DG est le seul membre du personnel du conseil municipal et le plus haut responsable administratif de la municipalité. Il veille à la gestion professionnelle de l'organisation en supervisant tous les services, en fournissant des conseils impartiaux et fondés sur des preuves au conseil municipal, en s'assurant du respect des lois et des règlements et en mettant en œuvre les décisions du conseil municipal. Le DG est le chef administratif de la municipalité, et non le conseil municipal.
4. Le maire/président dirige les réunions, mais pas l'ensemble du gouvernement	Dans le modèle de gouvernance standard suivi dans la plupart des provinces et territoires, le maire/président agit à titre de porte-parole de la municipalité et préside les réunions, veillant à ce que les discussions se déroulent dans le respect des règles de procédure. Il n'a pas de pouvoir exécutif à titre personnel. Les décisions sont prises collectivement par le conseil municipal, à la majorité des voix.

Principe clé	Explication
<p>5. Les conseillers représentent la communauté</p>	<p>Les conseillers présentent les priorités de la communauté, discutent des options, débattent des questions et votent sur les décisions qui touchent la municipalité. Tout en écoutant les résidents, ils doivent prendre des décisions qui servent l'ensemble de la communauté, et non seulement les intérêts individuels.</p>
<p>6. Le conseil municipal prend les décisions en groupe</p>	<p>Aucun membre, y compris le maire, ne peut prendre de décisions ou donner des directives au personnel à titre individuel. L'autorité du conseil municipal n'existe que lorsque le groupe se réunit et vote ensemble. Une fois qu'une décision est prise, tous les membres sont tenus de respecter et de soutenir le résultat.</p>
<p>7. Les réunions du conseil sont publiques</p>	<p>Les ordres du jour sont publiés à l'avance, les réunions sont publiques et les décisions sont consignées pour garantir la transparence. Le conseil ne peut se réunir à huis clos que pour des raisons spécifiques autorisées par la loi, telles que des questions juridiques, des questions relatives au personnel ou des questions contractuelles confidentielles.</p>
<p>8. Le respect est important, en ligne et en personne</p>	<p>Une démocratie saine nécessite un dialogue civil et constructif. Les attaques personnelles, le harcèlement et les menaces à l'encontre des membres du conseil, du personnel ou des autres résidents sont inacceptables. Les codes de conduite s'appliquent aux élus et au personnel, et les résidents sont tenus de se comporter de manière respectueuse lorsqu'ils interagissent avec leur municipalité. Les citoyens doivent attendre de leurs élus qu'ils agissent avec respect et intégrité et qu'ils s'engagent dans un débat constructif afin de répondre de manière efficace et efficiente aux besoins de la municipalité.</p>
<p>9. Une bonne gouvernance repose sur des principes clairs</p>	<p>Une administration locale forte repose sur cinq principes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Transparence : les décisions et les processus sont ouverts et accessibles. • Responsabilité : les élus municipaux sont responsables de leurs actions. • Intégrité : les décisions sont prises de manière éthique. • Respect : les gens se traitent mutuellement avec professionnalisme. • Clarté des rôles : le conseil gouverne, le personnel administre. <p>Lorsque ces principes sont respectés, les résidents bénéficient d'un gouvernement local stable, fiable et équitable.</p>
<p>10. Votre voix façonne votre communauté</p>	<p>La démocratie est plus forte lorsque les résidents s'impliquent. Vous pouvez :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contacter votre conseiller municipal. • Assister aux réunions ou regarder les retransmissions en direct. • Participer à des consultations publiques, notamment aux discussions budgétaires. • Signaler les problèmes liés aux services par les voies officielles. • Faire du bénévolat au sein de comités. • Voter aux élections municipales. <p>Votre municipalité fonctionne mieux lorsque vous vous tenez informé et que vous vous engagez de manière respectueuse.</p>

Qui fait quoi au sein du gouvernement local



Conseil (gouvernance)

- Établit l'orientation et les politiques
- Approuve les budgets
- Adopte les règlements municipaux
- Représente la communauté
- Relève du conseil



Direction générale (leadership administratif)

- Dirige l'ensemble du personnel
- Supervise et dirige l'ensemble du personnel municipal
- Fournit des conseils impartiaux au conseil
- Met en œuvre les décisions du conseil
- Veille au respect des lois et des politiques



Personnel (opérations)

- Assure la prestation des services quotidiens
- Entretien des routes, les réseaux d'eau et les parcs
- Examine les demandes de permis et effectue les inspections
- Gère les programmes de loisirs
- Fournit une expertise technique



Le public (voix de la communauté)

- Assiste aux réunions
- Participe aux consultations
- Signale des problèmes
- Vote aux élections
- Fournit des commentaires

Le personnel municipal rend compte au directeur général, qui est chargé de superviser et de diriger toutes les opérations administratives.

Qui contacter pour quoi

Savoir qui s'occupe de quoi dans votre municipalité peut vous éviter des frustrations et garantir que votre préoccupation soit transmise à la bonne personne dès le départ. Différents services municipaux, ainsi que les conseillers, le personnel municipal et les organismes de surveillance, jouent chacun un rôle distinct. Cette section fournit un guide simple pour vous aider à identifier rapidement où vous adresser, que vous signaliez un nid-de-poule, posiez des questions sur les règlements municipaux, recherchiez des informations sur les élections ou souleviez une préoccupation en matière de gouvernance.

Conseil rapide pour les résidents : Utilisez le portail officiel de signalement de la municipalité dans la mesure du possible. Il crée un dossier, transmet votre préoccupation au service approprié et permet d'assurer un suivi rapide.

Si votre préoccupation concerne...	Contact	Pourquoi
Problèmes liés aux services et opérations quotidiennes		
L'état des routes, les nids-de-poule, le déneigement	Portail de demandes de service / 311 / Services des opérations municipales	Ces équipes sont responsables de l'entretien des routes et de la répartition des équipes.
Coupures d'eau, drainage, problèmes d'égouts	Portail de demandes de service / 311 / Services d'eau potable et d'eaux usées	Le personnel technique diagnostique et répare les problèmes liés aux infrastructures.
Collecte des ordures, du recyclage, du compost et des déchets	Portail de demandes de service / 311 / Services de gestion des déchets	Le personnel gère les calendriers de collecte et les plaintes relatives au service.
Normes immobilières ou application des règlements	Portail de demandes de service / Application des règlements municipaux / Agents de conformité	Ces agents enquêtent et veillent au respect des règlements municipaux.
Problèmes communautaires et questions politiques		
Politiques municipales, règlements, budgets, priorités	Votre conseiller	Les conseillers municipaux établissent les politiques et représentent les intérêts de la communauté.
Nouvelles idées ou préoccupations du quartier	Votre conseiller	Les conseillers municipaux font valoir les points de vue de la communauté auprès du conseil municipal.
Gouvernance, réunions et élections		
Procédures des réunions du conseil	Greffier municipal / Services législatifs	Ils veillent à ce que les réunions se déroulent conformément aux règles juridiques et procédurales.
Ordres du jour, procès-verbaux, réunions publiques ou à huis clos	Greffier municipal	Le greffier gère tous les dossiers et processus officiels du conseil.
Élections municipales, vote, informations sur les électeurs	Greffier municipal / Bureau des élections	Ils supervisent les élections et les exigences relatives aux électeurs dans certaines provinces/territoires.

Si votre préoccupation concerne...	Contact	Pourquoi
Éthique, conduite et responsabilité		
Conflit d'intérêts présumé	Commissaire à l'intégrité (le cas échéant) ou bureau du greffier/La direction générale	Toutes les municipalités ne disposent pas d'un commissaire à l'intégrité ; le personnel peut vous conseiller sur les procédures appropriées en vertu de la législation locale.
Préoccupations relatives au code de conduite	Commissaire à l'intégrité/ médiateur (le cas échéant) ou bureau du greffier/La direction générale	En l'absence d'agents de surveillance, le personnel peut orienter les résidents vers la procédure de plainte appropriée.
Préoccupations générales relatives à la gouvernance ou aux procédures	Greffier municipal	Le greffier est responsable des processus de gouvernance, des règlements municipaux et des règles de réunion.
Planification, développement et construction		
Zonage, développement, utilisation des sols	Services de planification	Les décisions en matière d'urbanisme sont réglementées et techniques.
Permis de construire ou inspections	Services de construction / Services d'aménagement	Le personnel veille à ce que les constructions respectent les normes de sécurité et les dispositions légales.
Finances et impôts		
Les impôts fonciers ou la facturation	Services financiers	Ils gèrent les taux d'imposition, la facturation et les paiements.
Questions relatives au budget	Services financiers	Le personnel explique les plans financiers, leurs répercussions et les échéanciers.
Urgences		
Urgences mettant la vie en danger	9-1-1	Intervention immédiate en cas d'urgence policière, incendie ou médicale.
Alertes d'urgence municipales ou défaillances des infrastructures	Ligne d'urgence municipale / Alertes officielles	La municipalité coordonne les interventions urgentes en matière d'infrastructure et de sécurité publique.

- *Les noms des services et les structures de service varient selon les municipalités. Ce guide utilise des termes généraux courants.*

Conseil rapide pour les résidents : Si votre préoccupation concerne un service (routes, eau, déchets ou déneigement), c'est le personnel municipal qui s'en charge, et non votre conseiller municipal. Les conseillers municipaux peuvent soulever des questions, mais ils ne peuvent pas attribuer des tâches ni diriger le personnel

Comment interagir de manière respectueuse avec votre municipalité

Les gouvernements locaux fonctionnent mieux lorsque les résidents, les élus et le personnel municipal se traitent mutuellement avec respect. Chaque interaction, que ce soit en personne, en ligne ou au conseil municipal, contribue à façonner le ton de la vie civique. Ces principes favorisent un dialogue constructif, des processus équitables et une communauté plus saine pour tous.

Commencez par le respect – en ligne et en personne

Le personnel municipal et les élus sont des personnes qui se soucient de leur communauté. Utiliser un langage courtois, même lorsque vous êtes frustré, permet de garantir que votre préoccupation recevra une réponse équitable et rapide.

Une communication respectueuse protège également le personnel contre le harcèlement et favorise un lieu de travail sûr, ce qui est une obligation légale pour chaque municipalité.

Passez par les voies officielles

Les demandes de service doivent être suivies et traitées par le biais de systèmes appropriés, tels que le 311, les portails de service ou les contacts départementaux. Cela garantit que votre problème est transmis à la bonne équipe, qu'il est enregistré et suivi, et que les décisions restent équitables et cohérentes pour tous.

Les conseillers municipaux ne peuvent pas donner d'instructions au personnel et ne doivent pas contourner les processus officiels.

Si les informations ne peuvent être communiquées de manière informelle, les résidents peuvent choisir d'utiliser le processus d'accès à l'information de leur province ou territoire, décrit plus loin dans ce guide.

Posez des questions de manière constructive

Les processus municipaux sont guidés par la législation, les normes de sécurité, les budgets et les plans à long terme.

Au lieu de faire des suppositions ou des accusations, essayez plutôt :

- « Pouvez-vous m'aider à comprendre pourquoi... ? »
- « Quelle est la procédure pour... ? »
- « Qui est la personne à contacter pour cette question ? »

Les questions constructives permettent au personnel de donner des réponses précises et complètes.

Pourquoi les municipalités ne peuvent pas tout régler

Les municipalités jouent un rôle important dans la prestation des services locaux, mais elles ne peuvent pas tout régler. Certaines questions, telles que le maintien de l'ordre, l'évaluation foncière, les relations de travail ou les lois établies par les gouvernements provinciaux ou fédéral, ne relèvent pas de la compétence municipale.

Comprendre ces limites permet de réduire la frustration et garantit que les préoccupations sont adressées au niveau de gouvernement le mieux placé pour y répondre.

Partagez l'information de manière responsable en ligne

Les plateformes numériques diffusent rapidement l'information, mais celle-ci n'est pas toujours exacte. Avant de publier ou de partager, vérifiez vos sources, évitez les spéculations, faites attention au ton utilisé et n'oubliez pas que le personnel ne peut pas commenter les questions relatives aux ressources humaines, aux aspects juridiques ou à la protection de la vie privée. La courtoisie numérique contribue à garantir la sécurité et la productivité des canaux municipaux pour tous les utilisateurs.

Reconnaître que le personnel doit respecter les lois, les politiques et les délais

De nombreux processus (permis, planification, déneigement et budgétisation) suivent les étapes requises par la législation provinciale, les normes techniques ou les règles de sécurité. Ces délais garantissent l'équité, la transparence et la responsabilité, même lorsqu'ils prennent plus de temps que prévu.

Concentrez-vous sur les problèmes, pas sur les personnes

Les préoccupations concernant les décisions, les services ou les règlements municipaux sont légitimes, mais les attaques personnelles, le harcèlement ou le ciblage d'individus nuisent au dialogue respectueux et enfreignent les codes de conduite.

Participez de manière à renforcer, et non à affaiblir, la démocratie locale

La santé des municipalités repose sur une participation communautaire éclairée, respectueuse, ouverte d'esprit et axée sur les solutions. Assistez aux réunions, posez des questions, partagez vos commentaires et votez : ces actions renforcent le système pour tout le monde.

Partir du principe que les intentions sont bonnes : la plupart du travail municipal se fait en coulisses

Le personnel a souvent besoin de temps pour faire des recherches, coordonner les différents services ou s'assurer de l'exactitude des informations avant de répondre. La patience permet aux municipalités de fournir des informations correctes plutôt que des réponses précipitées ou incomplètes.

N'oubliez pas : nous travaillons tous vers le même objectif

Les résidents, le personnel et les conseillers municipaux veulent tous une communauté sûre, bien gérée et prospère. Un engagement respectueux crée une base de confiance et de collaboration, qui est au cœur d'une démocratie locale forte.

Conseil rapide pour les résidents : Les commentaires en ligne et les courriels sont des archives permanentes. Avant de publier, relisez votre message pour vous assurer qu'il reflète bien le ton que vous souhaitez donner.



Étude de cas : Comment un engagement respectueux a amélioré un projet de quartier

Lorsqu'un quartier d'une municipalité canadienne de taille moyenne a fait part de ses préoccupations concernant les excès de vitesse à proximité d'une école, plusieurs résidents ont contacté leur conseiller municipal, qui les a orientés vers le canal approprié pour signaler les demandes de modération du trafic.

Le personnel municipal a effectué des comptages de trafic, examiné les données de sécurité et présenté des options basées sur les normes d'ingénierie. Lors d'une réunion publique, les résidents, le personnel et le conseiller municipal ont discuté des conclusions de manière respectueuse et ont exploré ensemble des solutions.

En conséquence, le conseil municipal a approuvé :

- une nouvelle signalisation
- marquages de passage piéton rafraîchis
- un passage surélevé à l'intersection près de l'école
- une campagne de sensibilisation des résidents
- une évaluation de suivi après la mise en œuvre

Les résidents ont apprécié la transparence du processus, l'expertise du personnel et le rôle du conseiller municipal qui a su représenter les priorités de la communauté tout en respectant les procédures municipales.

Pourquoi est-ce important ?

Grâce à la collaboration constructive de tous les acteurs concernés, qui ont suivi les voies officielles, le quartier a bénéficié d'améliorations significatives en matière de sécurité, étayées par des données probantes, conformes aux politiques municipales et approuvées légalement par le conseil municipal.

Questions fréquemment posées par les résidents

De nombreuses questions posées par les résidents – concernant le déneigement, les impôts, l'aménagement ou les processus du conseil – sont tout à fait compréhensibles. Les municipalités travaillent dans le cadre de lois strictes, de normes de sécurité et d'exigences de planification à long terme qui ne sont pas toujours visibles de l'extérieur. Cette section explique les questions les plus courantes que se posent les gens et offre des réponses claires et simples pour vous aider à mieux comprendre pourquoi les processus municipaux fonctionnent comme ils le font.



Routes, neige, circulation et services quotidiens

Pourquoi le déneigement prend-il autant de temps ?

Les opérations de déneigement suivent un système de priorités basé sur la sécurité, le volume de circulation, l'accès aux urgences et les ressources disponibles. De nombreuses municipalités ont également défini des normes de service ou des plans de contrôle de la neige qui établissent des priorités et des délais d'intervention. Dans certaines communautés, ces plans peuvent être informels ou encore en cours d'élaboration, ce qui peut avoir une incidence sur le calendrier et l'établissement des priorités.

Conseil rapide pour les résidents : si votre rue semble avoir été oubliée, consultez d'abord les mises à jour municipales ou les avis de service. Les équipes chargées du déneigement et de l'entretien des routes travaillent souvent par cycles, et votre quartier est peut-être encore en attente en fonction des priorités et des normes de service.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas réparer toutes les routes immédiatement ?

Les délais de réparation des routes dépendent du budget, des priorités en matière de sécurité, des travaux d'infrastructure souterraine et de la disponibilité des entrepreneurs ou du personnel. Dans de nombreuses régions, le nombre limité d'entrepreneurs, les budgets serrés et les longues distances peuvent également avoir une incidence sur la rapidité avec laquelle les réparations peuvent être effectuées.

Pourquoi les ordures ménagères ou les déchets recyclables ne sont-ils parfois pas ramassés ?

Les conditions météorologiques, les problèmes d'équipement, les poubelles bloquées ou la contamination peuvent retarder la collecte. Les itinéraires manqués sont traités en priorité le lendemain.

Conseil rapide pour les résidents : si vos déchets ou vos matières recyclables ne sont pas ramassés, signalez-le via le système officiel avant de contacter votre conseiller municipal. Cela permet d'assurer que l'équipe soit immédiatement informée.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas mettre fin aux excès de vitesse dans mon quartier ?

Le contrôle de la vitesse relève de la responsabilité de la police. Les mesures de modération du trafic doivent être étayées par des études techniques et répondre à des normes de sécurité strictes. La sensibilisation du public est également un élément important du processus.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas installer un panneau « Stop » là où je le souhaite ?

Les panneaux « Stop » sont installés sur la base de justifications techniques. Un emplacement inapproprié peut rendre les intersections moins sûres.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas mettre fin au bruit des travaux de construction ?

Les travaux de construction sont réglementés par un règlement municipal. Les travaux effectués pendant les heures autorisées ne peuvent être légalement interrompus.

Taxes, évaluations et personnel

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas simplement baisser les impôts ?

Les municipalités doivent équilibrer leur budget chaque année afin de financer les services et les infrastructures essentiels. Les impôts ont tendance à augmenter en raison de l'inflation, de la croissance de la communauté, du vieillissement des actifs et des normes de service requises.

Pourquoi l'évaluation de ma propriété est-elle plus élevée/plus faible que celle de mon voisin ?

Les évaluations provinciales sont déterminées selon un processus législatif par une autorité d'évaluation provinciale ou municipale, selon la juridiction. Les municipalités appliquent un taux d'imposition, mais ne fixent pas la valeur individuelle des propriétés.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas simplement embaucher plus de personnel ?	L'embauche de personnel augmente les coûts courants et doit être approuvée dans le cadre du budget municipal annuel, qui doit trouver un équilibre entre les besoins en matière de services et les fonds disponibles.
Pourquoi la municipalité dépense-t-elle de l'argent pour des projets « agréables à avoir » au lieu de réduire les impôts ?	Ce que certains résidents considèrent comme des projets « agréables à avoir » font souvent l'objet de débats sur les priorités de la communauté. Certains sont financés par des subventions, des frais d'aménagement ou des réserves légalement restreintes qui ne peuvent être utilisées pour réduire les impôts fonciers. Le conseil examine et débat de ces priorités chaque année dans le cadre du processus budgétaire public.
Développement, permis et croissance	
Pourquoi l'approbation des projets de développement prend-elle autant de temps ?	La planification nécessite des examens techniques, environnementaux, juridiques, de sécurité et de consultation publique qui sont exigés par la loi.
Pourquoi le traitement de mon permis prend-il autant de temps ?	Les permis doivent être vérifiés par rapport au zonage, aux codes du bâtiment, aux normes d'ingénierie et aux réglementations provinciales.
Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas empêcher les projets de développement dans ma région ?	Si une proposition respecte les règles provinciales et de zonage en matière d'urbanisme, les municipalités peuvent être légalement tenues de l'approuver.
Pourquoi a-t-on l'impression que la municipalité agit lentement ?	Les municipalités doivent respecter la législation, les normes de sécurité et les exigences en matière de planification à long terme.
Gouvernance, rôle et prise de décision	
Pourquoi les conseillers municipaux ne peuvent-ils pas demander au personnel de régler mon problème ?	Les conseillers municipaux ne gèrent pas le personnel. Les demandes de service doivent passer par les voies officielles pour garantir l'équité et le suivi.
Pourquoi le conseil municipal ne peut-il pas me répondre immédiatement ?	Les conseillers reçoivent un volume important de correspondance et ne peuvent pas intervenir dans les décisions opérationnelles. Les membres du conseil, qui sont souvent à temps partiel, et le personnel municipal reçoivent un volume important de courriels, d'appels et de demandes de service. Bien qu'ils fassent de leur mieux pour répondre le plus rapidement possible, de nombreuses questions nécessitent des recherches, une coordination entre les services ou une consultation des lois ou des politiques. La patience et la compréhension permettent au personnel de fournir des informations précises et complètes, et garantissent que chaque résident reçoive une réponse équitable et éclairée. Le respect du temps et des procédures aide les municipalités à travailler plus efficacement et améliore la qualité du service pour tous.
Pourquoi le conseil se réunit-il parfois à huis clos ?	Les séances à huis clos sont requises par la loi pour les questions relatives au personnel, aux questions juridiques et à la protection de la vie privée.

Communications, médias sociaux et confidentialité

Pourquoi la municipalité ne répond-elle pas rapidement sur les réseaux sociaux ?

Les municipalités doivent vérifier les informations avant de répondre et s'assurer du respect des exigences légales et de confidentialité. Toutes les communautés ne disposent pas de personnel à temps plein pour surveiller les réseaux sociaux, et les réponses doivent être précises et professionnelles, ce qui peut prendre du temps.

Pourquoi les commentaires sont-ils parfois désactivés sur les réseaux sociaux municipaux ?

Les municipalités limitent ou désactivent souvent les commentaires afin de réduire le harcèlement, la désinformation et les contenus diffamatoires. Les plateformes de réseaux sociaux ne fournissent pas toujours des outils de modération efficaces, et les municipalités sont légalement responsables des contenus qui restent sur leurs pages officielles, même lorsqu'ils sont publiés par le public.

Que signifie « civilité numérique » et pourquoi est-ce important ?

La civilité numérique consiste à s'engager en ligne de manière respectueuse, factuelle et constructive. Les plateformes en ligne peuvent amplifier la désinformation et les malentendus lorsque le contexte est perdu ou que les émotions sont vives. Lorsque le dialogue reste courtois, le personnel peut répondre plus efficacement et les canaux de communication municipaux restent sûrs, accessibles et accueillants.

Pourquoi la municipalité ne peut-elle pas commenter les questions relatives aux ressources humaines ou au personnel ?

Les questions relatives aux employés sont protégées par les lois sur la confidentialité et ne peuvent être discutées publiquement.

Vous êtes nouveau dans la communauté ? Ce qu'il faut savoir au cours de vos 30 premiers jours

Déménager dans une nouvelle communauté peut être intimidant. Les municipalités fournissent de nombreux services essentiels et savoir où trouver les informations aide les nouveaux résidents à s'installer rapidement. Vous trouverez ci-dessous les informations que les nouveaux résidents recherchent souvent et où les trouver.

Remarque : certains services sont fournis directement par les municipalités, tandis que d'autres peuvent être fournis par des organismes provinciaux, régionaux ou de services partagés. Le site web de votre municipalité est généralement le meilleur point de départ.

Thèmes	Ce dont vous avez besoin	Où le trouver
Mise en place des services	Facturation de l'eau, des eaux usées ou des services publics	Consultez le site Web de la municipalité sous les rubriques Services publics, Eau et égouts ou Services en ligne. De nombreuses municipalités proposent une configuration en ligne ou fournissent des numéros de téléphone pour la facturation.
Déchets et recyclage	Calendriers de collecte des déchets, du recyclage et du compost	Recherchez les pages « Ordures ménagères et recyclage », « Gestion des déchets » ou « Calendrier de collecte ». Certaines communautés proposent également des applications mobiles ou des rappels par e-mail.

Thèmes	Ce dont vous avez besoin	Où le trouver
Règles saisonnières et de stationnement	Attentes en matière de déneigement et restrictions de stationnement en hiver	Ces informations se trouvent généralement sous les rubriques « Travaux publics », « Routes et rues » ou « Opérations hivernales ».
Animaux domestiques et licences	Exigences en matière de licences pour animaux de compagnie	Recherchez les services animaliers, les animaux de compagnie ou les services chargés de l'application des règlements sur le site Web de votre municipalité.
Loisirs et vie communautaire	Inscription aux programmes de loisirs	Consultez les portails « Loisirs », « Parcs et loisirs » ou « Inscription aux activités ».
	Obtenir une carte de bibliothèque	Visitez le site Web de votre bibliothèque locale ou rendez-vous dans une succursale avec une pièce d'identité.
Parcs, sentiers et centres communautaires	Parcs, sentiers et centres communautaires	Répertoriés sous « Parcs et loisirs », souvent accompagnés de cartes interactives.
	Règlements sur le bruit, règles relatives aux feux en plein air, réglementation du stationnement	Consultez la section « Règlements » ou « Normes communautaires » du site municipal.
Règles et attentes locales		
Écoles	Emplacement des écoles et inscription	Consultez le site Web de votre commission scolaire locale (les écoles ne sont pas gérées par les municipalités). Recherchez « Trouver mon école », « Inscription » ou « Répertoire des écoles ».
Signaler un problème	Signalez les nids-de-poule, les problèmes liés à l'eau, l'éclairage public ou les problèmes de service	Utilisez le 311 (si disponible), les applications municipales, « Signaler un problème » ou le portail de demande de service en ligne.
Rester en sécurité et informé	Alertes d'urgence	Inscrivez-vous sous Gestion des urgences, Alertes ou Sécurité publique.
Transports	Cartes de bus et horaires	Consultez la page locale Transports en commun ou Transports publics pour connaître les tarifs, les cartes, les itinéraires et les horaires.
Autres services communautaires	Santé publique, logement communautaire, soins de longue durée, services sociaux, services paramédicaux, services aux personnes âgées	Ces services peuvent être fournis par les municipalités, les autorités régionales ou le gouvernement provincial. Commencez par consulter le site Web de votre municipalité ou contactez le bureau municipal pour obtenir des conseils.



CAMA



ACAM

L'art de diriger