

Politique de gestion des plaintes et des commentaires sur la qualité des services¹

Préambule

La Loi sur l'administration publique affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale à la qualité des services aux citoyens. La Commission de la fonction publique souscrit à cet engagement et traduit publiquement son objectif d'offrir des services accessibles, diligents et de qualité dans sa déclaration de services aux citoyens. Elle reconnaît également que les plaintes et les commentaires de la clientèle sont une source privilégiée de rétroaction, et que leur traitement est un rouage déterminant de l'amélioration de la qualité des services².

La présente politique vise donc à encadrer et à harmoniser la gestion des plaintes et des commentaires sur la qualité des services qui sont adressés à la Commission. Elle définit les règles générales et les grands principes en appui à leur gestion, ainsi que les mécanismes mis en place pour assurer leur traitement.

Objectifs

- Accroître la satisfaction de la clientèle³;
- Améliorer la prestation de services en identifiant les sources d'insatisfaction;
- Améliorer l'accessibilité en assistant le client qui porte plainte ou qui désire formuler un commentaire;
- Établir un processus simple, accessible et uniforme de gestion des plaintes et des commentaires;
- Sensibiliser le personnel et favoriser son engagement et sa proactivité quant aux améliorations à apporter pour accroître la qualité des services.

Champ d'application

Cette politique vise tout le personnel et s'applique à l'ensemble des services rendus par la Commission, soit les services eux-mêmes ou la manière dont ils ont été rendus.

Une plainte peut être formulée à la suite d'un manquement aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* ou dans le *Code de déontologie* de la Commission.

Le processus de gestion des plaintes et des commentaires ne peut pas être utilisé dans les cas suivants :

- la requête concerne une demande faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;

¹ Cette politique est notamment inspirée des politiques de gestion ou de traitement des plaintes et des commentaires de la SAAQ, de la RRQ, de la CSST, de la CNT, du MESS et du MDDELCC. Autres documents consultés : L'Observatoire de l'Administration publique, *Coup d'œil*, volume 9, numéro 2, avril 2003, et Centre d'expertise des grands organismes, *Les meilleures pratiques pour traiter les plaintes*, consulté sur http://grandsorganismes.gouv.qc.ca/upload/cego/editeur/asset/Publications/Meilleures_pratiques_plaintes.pdf, le 30 janvier 2015

² LE PROTECTEUR DU CITOYEN, *Un bureau des plaintes légitime et crédible, Le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales*, 2001, p. 14

³ Toute partie visée par la prestation de services de la Commission, incluant les représentants des ministères et organismes de la fonction publique.

- la requête concerne les conclusions d'une enquête ou une décision rendue dans un dossier d'appel;
- la requête concerne un processus d'appel ou d'enquête en cours (sauf si le motif porte sur la qualité des services rendus par un membre du personnel ou sur le délai de traitement).

Définitions

Commentaire : suggestion, proposition ou expression d'une opinion négative ou positive formulée oralement ou par écrit par un client et qui, sans que celle-ci soit immédiate, peut engendrer une action corrective ou une action de reconnaissance.

Plainte : communication orale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service rendu pour lequel le client se sent lésé et demande une action corrective. Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement aux engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens* ou dans le *Code de déontologie* de la Commission.

Principes généraux

Soucieuse d'améliorer sa prestation de services, la Commission préconise une approche organisationnelle positive et proactive dans la gestion des plaintes et des commentaires. D'une part, elle perçoit toute plainte ou tout commentaire négatif comme une occasion de mieux connaître les attentes de la clientèle et de s'améliorer de façon continue. D'autre part, elle est attentive aux remarques et aux commentaires positifs, car ils lui permettent de reconnaître la contribution de son personnel et d'évaluer l'appréciation des façons de faire.

La gestion des plaintes et des commentaires implique la responsabilisation de chaque intervenant impliqué dans le processus et mise sur la collaboration, la transparence et l'imputabilité des personnes et des directions visées par les plaintes et les commentaires.

Principes directeurs

- La Commission s'assure de faire connaître sa politique à son personnel et à sa clientèle;
- Le client peut exprimer sa plainte ou son commentaire par le mode de communication de son choix et sa démarche est facilitée afin qu'il puisse communiquer en toute confiance et sans crainte de représailles;
- Le traitement des plaintes s'appuie sur les lignes de conduite énoncées dans la *Déclaration de services aux citoyens* et dans le *Code de déontologie* de la Commission;
- Toutes les plaintes et les commentaires sont portés à l'attention de la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires. Pour assurer l'indépendance du mécanisme de traitement, cette personne relève directement du président;
- Tous les intervenants font preuve d'ouverture envers le client dans la recherche d'une solution appropriée au problème soulevé;
- Le personnel en contact avec la clientèle est partie prenante du processus d'amélioration de la qualité des services.

Normes de services

- Le contact téléphonique est privilégié comme premier mode de communication. Un accusé de réception est toutefois envoyé lorsqu'il a été impossible de joindre le client après trois tentatives;
- Le client est rappelé dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de la plainte ou du commentaire;
- Une réponse complète est fournie dans un délai maximal de dix jours ouvrables. À défaut, le client est informé du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie.
- Une réponse écrite est donnée uniquement lorsque la situation le requiert, ou si le client en exprime le souhait.

Traitement d'une plainte ou d'un commentaire sur la qualité des services

- Le traitement d'une plainte ou d'un commentaire ne peut être traité par la personne visée par celle-ci;
- Toute plainte ou tout commentaire écrit est transmis à la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires;
- Si, au cours d'un échange verbal, un client exprime une préoccupation ou une insatisfaction, l'employé tente de régler lui-même la situation, puis informe son gestionnaire ainsi que la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires aux fins de suivi du processus d'amélioration continue;
- Si l'insatisfaction persiste, l'employé informe son gestionnaire et transmet le dossier à la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires;
- Si l'insatisfaction persiste toujours après l'intervention de celle-ci, le client peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

La personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires doit être informée des situations d'insatisfaction et des commentaires reçus, car il s'agit d'intrants importants pour guider le développement et la mise en œuvre d'améliorations en vue d'accroître la satisfaction de la clientèle. De plus, les commentaires positifs portés à son attention lui permettront de faire reconnaître la contribution de la ou des personnes visées et de mesurer l'appréciation des façons de faire.

Rôles et responsabilités

Le client :

- fait part de ses commentaires, suggestions et motifs d'insatisfaction pour aider la Commission à améliorer la qualité de ses services;
- communique l'information la plus complète et précise possible en rapport avec son insatisfaction;
- signale, dès que cela est possible, tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de sa plainte ou de son commentaire;
- le cas échéant, se rend disponible pour répondre aux questions de la responsable de la gestion des plaintes et des commentaires.

Le personnel :

- est à l'écoute du client qui désire exprimer une préoccupation ou une insatisfaction à l'égard d'un service;
- s'assure de bien comprendre les éléments soulevés et tente de trouver une solution avec le client. Si ce dernier n'est toujours pas satisfait, il facilite l'acheminement de la plainte ou du commentaire à la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires.

Le personnel est aussi proactif en proposant des pistes de solution pour améliorer le service à la clientèle.

Les gestionnaires :

- veillent à informer la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires de toute plainte et de tout commentaire reçu;
- soutiennent la recherche des solutions les plus appropriées;
- prennent les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
- supervisent la mise en place et le suivi des mesures retenues;
- assurent le suivi approprié des plaintes relatives à la qualité des services rendus par leurs employés quand elles se révèlent fondées.

La personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires :

Lorsqu'elle est saisie d'une plainte ou d'un commentaire :

- prend connaissance de la demande et entre en contact avec le client dans le meilleur délai;
- l'informe de la façon dont sa plainte sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises, et, s'il y a lieu, des recours auxquels il a droit;
- communique dans un langage simple exempt de jargon administratif;
- traite chaque plainte ou commentaire en collaboration avec le gestionnaire, et au besoin avec le personnel de la direction visée, afin de convenir des moyens d'intervention les plus susceptibles de répondre aux attentes du client;
- le cas échéant, recommande au gestionnaire de la direction visée les mesures ou les actions qui lui paraissent les plus appropriées;
- effectue un suivi afin de s'assurer que les mesures introduites ou les actions posées ont produit les résultats escomptés;
- évalue la satisfaction du client à l'égard du processus de traitement des plaintes et des commentaires à l'occasion de la dernière communication avec celui-ci.

Elle doit aussi :

- rendre compte au comité de direction des motifs d'insatisfaction des clients et, s'il y a lieu, de l'impact des mesures prises pour corriger les situations indésirables et du suivi de la mise en place des recommandations;
- informer le comité de direction des commentaires positifs des clients afin de s'assurer que les contributions des personnes visées soient reconnues;
- assurer la gestion du système de suggestions du personnel et effectuer les suivis;
- tenir un registre aux fins de reddition de comptes et d'amélioration continue.

Le président :

- approuve la Politique de gestion des plaintes et des commentaires sur la qualité des services;
- désigne la personne responsable de la gestion des plaintes et des commentaires et celle qui la remplace en cas d'absence;
- favorise la mise en œuvre des pistes de solutions proposées pour améliorer le service à la clientèle.

Entrée en vigueur

La politique entre en vigueur à la date de son approbation par le président. Elle fera l'objet d'une évaluation et au besoin d'une révision après trois ans d'application.

ORIGINAL SIGNÉ

13 mai 2015

Marc Lacroix, président

Date