



Codification	PC-01-00-00
Entrée en vigueur	1 <sup>er</sup> décembre 2006
Mises à jour	Avril 2010 16 juin 2017

## **POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES**

### **1. Objet**

Cette politique vise à encadrer, à harmoniser et à favoriser la gestion des plaintes adressées au Centre de services partagés du Québec (CSPQ). Elle définit les règles générales et les grands principes en appui à la gestion des plaintes ainsi que les mécanismes de réception, de traitement et de suivi des plaintes dans une perspective de service accessible et de qualité à la clientèle.

### **2. Objectifs**

- Assurer, à la clientèle, une prestation de services de qualité.
- Accroître le degré de satisfaction de la clientèle.
- Mettre en place un processus d'amélioration continue du service à la clientèle et en faire un suivi.
- Respecter les engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens et dans l'énoncé des engagements du CSPQ envers sa clientèle d'affaires.
- Uniformiser le processus de gestion des plaintes au sein du CSPQ.
- Permettre un suivi de gestion uniforme en vue d'une reddition de comptes organisationnelle efficace et complète.

### **3. Champ d'application**

Cette politique s'adresse à l'ensemble du personnel du CSPQ susceptible de recevoir une plainte en lien avec la livraison d'un produit ou d'un service offert par l'organisation. Elle vise la clientèle d'affaires et le citoyen.

La Loi sur le Centre de services partagés du Québec, toutes autres lois et tous règlements régissant le fonctionnement du CSPQ encadrent l'applicabilité de la présente politique.

Sont exclues du champ d'application :

- une compétence ne relevant pas du CSPQ;
- une problématique faisant l'objet de procédures judiciaires;
- les demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (RLRQ, c. A-2.1);
- un commentaire ou une demande d'information;
- les dénonciations d'une irrégularité commise par une tierce personne, les démarches concernant les relations de travail ou l'application des conventions collectives.

#### 4. Définitions

THÈMES	DESCRIPTION
Plainte	<p>Une plainte est l'expression écrite (courrier, courriel, télécopieur) d'une insatisfaction à l'égard d'un produit ou d'un service offert par le CSPQ, pour lequel un ministère, un organisme public, une entreprise ou un citoyen considère avoir subi un préjudice et demande une action corrective.</p> <p>Les éléments suivants <b>ne constituent pas</b> une plainte :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La dénonciation d'un citoyen par une autre personne;</li> <li>- Une demande d'accès à l'information. Cette demande doit être traitée selon les dispositions législatives ou réglementaires et les procédures administratives en vigueur au CSPQ;</li> <li>- Un commentaire ou une demande d'information;</li> <li>- La doléance d'un membre du personnel du CSPQ à l'égard d'une façon de faire, d'une condition de travail ou d'un membre du personnel du CSPQ envers un autre.</li> </ul>
Plainte fondée	<p>Une plainte est fondée si elle répond à l'une des conditions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il y a eu une erreur;</li> <li>- Il y a eu un préjudice;</li> <li>- Il y a eu un manquement au regard de la prestation de services, notamment aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens et dans l'énoncé des engagements du CSPQ envers ses partenaires;</li> <li>- Il existe une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application des lois, règlements, politiques ou normes.</li> </ul>
Plainte non fondée	<p>Dans le cas où aucune des conditions ci-dessus n'est remplie, la plainte est considérée comme non fondée.</p>
Commentaire	<p>Une suggestion, une proposition ou l'expression d'une opinion positive ou négative formulée par un ministère, un organisme public, une entreprise ou un citoyen. Un commentaire peut engendrer une action corrective et d'amélioration sans que celle-ci soit nécessairement immédiate.</p> <p>Le ministère, l'organisme public, l'entreprise ou le citoyen soumettant un commentaire ne mentionne pas, dans sa démarche, de préjudice ou de mesure corrective immédiate.</p>
Services aux citoyens	<p>Les services aux citoyens comprennent, pour l'application de la Loi sur l'administration publique (article 6), les services offerts à la population et aux entreprises.</p>

THÈMES	DESCRIPTION
Clientèle d'affaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les ministères et leurs employés.</li> <li>• Les organismes gouvernementaux et leurs employés.</li> <li>• Les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et leurs employés.</li> <li>• Les établissements du réseau de l'éducation et leurs employés.</li> <li>• Les municipalités et leurs employés.</li> <li>• Les sociétés d'État et leurs employés.</li> <li>• Un organisme public ou une personne morale de droit public et ses employés*.</li> </ul> <p>* Personne morale poursuivant un but d'intérêt général, qui est régie, sur des points essentiels de son fonctionnement, notamment sa composition, ses pouvoirs et les contrôles auxquels elle est soumise, par des règles de droit public.</p>

## 5. Principes généraux

Le CSPQ, par son cadre de relations avec la clientèle, préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes favorisant une ouverture à l'égard des sources d'insatisfaction. Le CSPQ est toujours soucieux d'améliorer sa prestation de services et ses produits. L'ensemble des plaintes déposées sont considérées comme des occasions de mieux connaître les besoins et les attentes de sa clientèle. Il s'agit d'intrants importants permettant de guider le développement et la mise en œuvre de pistes d'amélioration en vue d'accroître le niveau de satisfaction de la clientèle.

Par son processus de gestion intégrée des plaintes, le CSPQ veut assurer un service accessible, diligent et de qualité pour la clientèle. Ce processus implique la responsabilisation de chaque intervenant et mise sur la collaboration, la transparence et la responsabilité des secteurs concernés par les plaintes dans la prise en charge et la finalité du dossier.

## 6. Principes directeurs

- Tous les employés doivent prêter assistance au citoyen ou à la clientèle d'affaires désirant déposer une plainte.
- Le processus administratif de traitement des plaintes est simple de façon à faciliter la démarche du plaignant.
- Toutes les plaintes reçues doivent être enregistrées dans l'outil intégré de gestion des plaintes du CSPQ.
- L'unité concernée se voit assigner le traitement des plaintes relatives à son secteur.
- Toutes les plaintes sont traitées avec courtoisie, attention, ouverture, rigueur, respect, transparence, confidentialité et impartialité.

- Le plaignant est informé, de façon continue, de l'évolution de son dossier et des mesures entreprises pour régler sa plainte dans le respect des énoncés de la *Déclaration de services aux citoyens* et de l'*Énoncé des engagements du Centre de services partagés du Québec envers ses partenaires*.
- Le CSPQ fait connaître, à sa clientèle et à son personnel, la Politique de gestion des plaintes.
- Dans une perspective d'amélioration continue et de suivi, la reddition de comptes des plaintes sera déposée trimestriellement au comité de direction et une fois par année au conseil d'administration par la Direction de la performance et des relations avec la clientèle (DPRC).

## 7. Responsabilités

STRUCTURE ADMINISTRATIVE	RESPONSABILITÉS
Conseil d'administration	Adopte la Politique de gestion des plaintes.
Président-directeur général	Soumet la Politique de gestion des plaintes pour adoption.
	Prend acte du bilan annuel déposé par la Direction de la performance et des relations avec la clientèle (DPRC).
	Approuve les corrections et les pistes d'amélioration de la qualité des services proposés par les vice-présidences.
Direction de la performance et des relations avec la clientèle (DPRC)	Élabore, met à jour et assure le suivi de la politique.
	Dépose un bilan annuel des plaintes.
	Pilote l'outil intégré de gestion des plaintes du CSPQ.
	Agit comme répondant institutionnel en gérant la politique et son processus dans un contexte d'amélioration continue.
	Coordonne le suivi des plaintes pour l'ensemble du CSPQ.
	Produit la reddition de comptes organisationnelle en matière de gestion des plaintes de la clientèle d'affaires et des citoyens.
	Détient le registre des répondants aux plaintes et en assure la mise à jour en continu.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE	RESPONSABILITÉS
Vice-présidences	Approuvent les suggestions d'amélioration proposées par les répondants aux plaintes et s'assurent de la mise en application.
	Désignent des répondants pour le traitement des plaintes.
	Assurent l'application de la politique dans les unités administratives sous leur gouverne.
	Participent à la reddition de comptes organisationnelle sur le traitement des plaintes.
Répondants (responsables) aux plaintes	Traitent les plaintes qui leur sont assignées dans le respect des normes de qualité et des lois, règlements, politiques et procédures en vigueur.
	Analysent les plaintes reçues et, en collaboration avec les unités administratives concernées, suggèrent des améliorations et s'assurent de leur implantation après approbation de la vice-présidence.
	Avisent la vice-présidence de toute situation pouvant compromettre la satisfaction de la clientèle, y compris le volume des plaintes à traiter ainsi que le délai de traitement, en s'assurant de documenter systématiquement l'information.
	Participent au maintien et à l'efficacité du processus et des outils utilisés en signalant toute problématique à la DPRC.
	Enregistrent toutes les plaintes dans l'outil intégré du CSPQ dans le respect des procédures (catégorisation de la plainte, informations relatives à la plainte, etc.).
Employés du CSPQ	Prêtent assistance à la clientèle désirant formuler une plainte et tentent de trouver une solution avec celle-ci avant le dépôt de la plainte. Si le client n'est pas satisfait, les employés du CSPQ facilitent l'acheminement de la plainte en conformité avec le processus applicable.