

# **POLITIQUE DE GESTION DES INSATISFACTIONS EN REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE**

(ADOPTÉE LE 2 JUILLET 2019)

## Table des matières

<b>Préambule</b> .....	3
<b>I. Buts de la politique</b> .....	3
<b>II. Champ d'application</b> .....	4
<b>III. Définitions</b> .....	4
<i>Insatisfaction</i> .....	4
<i>Services offerts ou rendus</i> .....	4
<i>Commentaires</i> .....	4
<b>IV. Les rôles et responsabilités des différents intervenants</b> .....	5
<i>La présidente ou le président</i> .....	5
<i>La personne responsable de la qualité des services</i> .....	5
<i>Le ou la gestionnaire</i> .....	5
<i>Le personnel</i> .....	6
<i>La personne requérante</i> .....	6
<b>V. Le cheminement des insatisfactions</b> .....	6
<b>VI. Commentaires</b> .....	7
<b>VII. Les principes d'action</b> .....	7

## Préambule

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (ci-après La Commission) a pour mission d'assurer la promotion et le respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne. Elle veille à l'application de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. Elle assure également la protection de l'intérêt de l'enfant et le respect des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

La Commission fait du traitement des insatisfactions une préoccupation institutionnelle en se dotant d'une politique de traitement des insatisfactions en regard de la qualité des services.

Elle reconnaît également que les insatisfactions et les commentaires des personnes qui s'adressent à elle sont une source privilégiée de rétroaction, et que leur traitement est un rouage déterminant de l'amélioration continue de la qualité des services.

La présente politique définit les règles générales et les grands principes en appui à la gestion des insatisfactions ainsi que les mécanismes mis en place pour assurer un service accessible et de qualité.

La Commission s'assure, dans le traitement des insatisfactions, du respect de la Politique visant à contrer le harcèlement discriminatoire et psychologique.

## I. Buts de la politique

La présente politique vise à:

- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par la Commission, permettant d'accroître la satisfaction des personnes qui s'adressent à elle;
- Établir un processus simple, accessible et uniforme de gestion des insatisfactions;
- Préciser les rôles et responsabilités des différents intervenants de la Commission en regard de la présente politique;
- Sensibiliser le personnel et favoriser son engagement et sa proactivité quant aux améliorations à apporter pour accroître la qualité des services;
- S'assurer du respect des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

## II. Champ d'application

Cette politique s'applique à toute personne agissant au nom de la Commission. Elle concerne tous les services offerts ou rendus par la Commission.

Une insatisfaction peut être formulée à la suite d'un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, le Code de déontologie du personnel de la Commission ou le Code de déontologie des membres de la Commission.

Le processus de gestion des insatisfactions ne peut pas être utilisé dans les cas suivants:

- La contestation d'une décision faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- La contestation d'un jugement d'un tribunal;
- La contestation d'une décision de la Commission sujette au pouvoir de contrôle et de surveillance de la Cour supérieure.

La Commission peut refuser de traiter toute insatisfaction relative à la qualité des services au-delà d'un délai de 6 mois des faits allégués.

## III. Définitions

### **Insatisfaction:**

L'expression d'un mécontentement, concernant les services offerts ou rendus, qu'une ou des personnes (morales ou physiques) adressent à la Commission.

### **Services offerts ou rendus :**

Les services offerts ou rendus par la Commission énumérés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

### **Commentaires:**

Toute suggestion ou expression d'une opinion positive ou négative concernant les services offerts ou rendus et qui peut engendrer, à court ou moyen terme, une action corrective ou une action de reconnaissance.

## **IV. Les rôles et responsabilités des différents intervenants**

### **La présidente ou le président :**

- Approuve la présente politique et veille à son application;
- Désigne une personne responsable de la qualité des services à la clientèle;
- Traite toute insatisfaction mettant en cause la personne responsable de la qualité des services et informe la personne requérante du résultat du traitement de son insatisfaction.

### **La personne responsable de la qualité des services :**

- Reçoit les insatisfactions et en détermine la recevabilité en conformité avec la présente politique;
- Entre en contact avec la personne requérante dans le meilleur délai et l'informe de la façon dont son insatisfaction sera traitée ainsi que des démarches qui seront entreprises;
- Communique dans un langage clair et accessible;
- Traite chaque insatisfaction qui lui est adressée et la transmet, s'il y a lieu, à la gestionnaire ou au gestionnaire de la direction concernée;
- Peut au besoin, collaborer au traitement de l'insatisfaction avec la gestionnaire ou le gestionnaire;
- Informe la personne requérante de ses conclusions, le cas échéant;
- Dans un objectif d'amélioration continue des services, peut proposer des recommandations à la Commission.

### **Le ou la gestionnaire :**

- Applique la présente politique au sein de sa direction et traite les insatisfactions qui lui sont adressées;
- Informe la personne requérante de ses conclusions;
- Prend les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
- Dans un objectif d'amélioration continue des services, peut proposer des recommandations à la Commission.

### **Le personnel :**

- Tente de trouver une solution avec la personne requérante, en collaboration avec son gestionnaire au besoin, lorsqu'il reçoit une insatisfaction liée à son travail;
- S'il n'y parvient pas, informe la personne requérante de l'existence de la Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle et la réfère à la personne responsable de la qualité des services;
- Collabore avec son ou sa gestionnaire pour régler les insatisfactions, au besoin.

### **La personne requérante :**

- Communique l'information la plus complète et précise possible en rapport avec son insatisfaction;
- Fournit ses coordonnées complètes et à jour (adresse, courriel, numéro de téléphone);
- Signale, dès que cela est possible, tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de son insatisfaction;
- Collabore, dans le respect, avec la personne qui la contacte pour permettre de traiter l'insatisfaction dans les délais prévus par la présente politique;
- Le cas échéant, se rend disponible pour répondre aux questions de la personne responsable de la qualité des services;
- À défaut, la Commission peut décider de ne pas traiter l'insatisfaction.

## **V. Le cheminement des insatisfactions**

Les insatisfactions peuvent être exprimées de manière verbale ou écrite à la personne responsable de la qualité des services.

Les insatisfactions seront traitées avec discrétion et diligence.

Chaque insatisfaction reçue et traitée est inscrite dans un registre destiné à cette fin.

## VI. Commentaires

Dans son processus d'amélioration continue de la qualité des services, la personne responsable de la qualité des services doit être informée 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 mesurer l'appréciation des façons de faire de la Commission.

## VII. Les principes d'action

La Commission s'engage à mener ses actions dans le respect des personnes, la transparence, la discrétion, l'équité et l'intégrité.

Toutes les interventions de la Commission en matière de gestion des insatisfactions se fondent sur les principes d'action suivants :

- **Être à l'écoute** : susciter et encourager l'expression des besoins de la personne par des moyens adaptés à la situation afin d'offrir des services de qualité en tout temps; être attentif à l'expression des insatisfactions et éviter de créer de fausses attentes;
- **Agir avec cohérence** : maintenir au sein de la Commission un haut niveau de conformité entre le discours et l'action; assurer un traitement uniforme des insatisfactions et des commentaires;
- **Partager les responsabilités** : une insatisfaction pouvant être une opportunité d'amélioration, la gestion des insatisfactions est une responsabilité partagée à tous les niveaux de l'organisation. Tout employé est tenu de donner suite à une insatisfaction et de collaborer à une solution équitable et satisfaisante, le cas échéant;
- **Agir avec diligence** : toute insatisfaction est traitée dans un délai de 30 jours ou dans un délai raisonnable, en tenant compte de la complexité du dossier.

La présente politique entre en vigueur le 3 juillet 2019.



Philippe-André Tessier, président