

Politique de gestion des plaintes

Novembre 2019

Préparé par Sylvie Talbot, le 27 novembre 2019

Approuvé par les membres du Comité de gestion, le 29 novembre 2019



TABLE DES MATIÈRES

1.	LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES.....	3
1.1	PRÉAMBULE	3
1.2	OBJECTIF	3
1.3	DÉFINITIONS	4
1.4	CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE	4
1.5	PRINCIPES DIRECTEURS	4
1.6	RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
2.	MODALITÉS D'APPLICATION	6
2.1	PLAINTÉ EN PREMIÈRE INSTANCE	6
2.2	PLAINTÉ EN DEUXIÈME INSTANCE	6
3.	BILAN ET REDDITION DE COMPTES	7
3.1	SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES	7
3.2	RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES PLAINTES	7
3.3	BILAN ANNUEL SUR LA GESTION DES PLAINTES	7
4.	REMPACEMENT	7
5.	AIDE-MÉMOIRE - GESTION DES PLAINTES	8

1. LA POLITIQUE SUR LA GESTION DES PLAINTES

1.1 PRÉAMBULE

Le 9 février 2000, le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a élaboré et adopté une politique et une procédure en ce qui a trait à la gestion des plaintes qui avait pour objectif l'amélioration de la qualité des produits et services offerts à sa clientèle. Dans un but d'amélioration continue des pratiques administratives, un nouveau document regroupant les deux sujets a été adopté par les membres du comité de gestion en novembre 2014. Ce dernier a été revu en novembre 2016 et en novembre 2019.

La mission du CGER est d'offrir aux organismes publics du Québec des services complets de gestion de parc de véhicules, selon les meilleures pratiques d'affaires, dans une perspective d'optimisation des ressources et de développement durable. Dans cette optique, le désir d'offrir des services de qualité à notre clientèle n'est envisageable qu'avec la collaboration de tout le personnel à cet objectif commun.

Être à l'écoute de nos clients ne signifie pas seulement de traiter correctement les plaintes, mais aussi de se soucier de leur appréciation quant à nos produits et services. C'est d'ailleurs en ce sens que la gestion des plaintes démontre l'intérêt d'améliorer nos relations avec notre clientèle.

Cet outil de gestion adhère aux efforts consacrés à l'amélioration de nos façons de faire. En poursuivant cet objectif, nous pouvons témoigner de l'importance que nous accordons à offrir des services de qualité à notre clientèle.

La Politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des produits et des services offerts à la clientèle du CGER et intègre cette gestion à ses activités courantes.

1.2 OBJECTIF

La Politique sur la gestion des plaintes vise l'amélioration continue de la qualité des produits et des services offerts à la clientèle du CGER et intègre cette gestion à ses activités courantes.

1.3 DÉFINITIONS

Plainte

L'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction à l'égard des produits et des services offerts par le CGER dans l'exercice de sa mission pour lequel le client se sent lésé (préjudice) et demande généralement une action corrective immédiate. À cet égard, les engagements spécifiques du CGER pris en vertu de sa Déclaration de services à la clientèle peuvent faire l'objet de plaintes

Plainte en deuxième instance

Une plainte en deuxième instance est déposée par le plaignant lorsqu'il n'est pas satisfait du règlement de sa plainte en première instance.

Clientèle

La clientèle est représentée par l'ensemble des ministères, des organismes publics, incluant ceux des réseaux de la santé et de l'éducation, ainsi que des organismes municipaux.

Par ailleurs, toute personne ou tout organisme concerné par les activités du CGER peut également manifester son insatisfaction en enregistrant officiellement une plainte.

Produits et services

Les principaux produits et services du CGER sont la location clés en main, la location saisonnière, la location partagée, la gestion clés en main, l'analyse en gestion de parc d'équipement roulant, la formation et l'évaluation des conducteurs, la réparation et l'entretien d'unités à taux horaire, les services de génie-conseil et la fourniture de carburant.

1.4 CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE

La Politique sur la gestion des plaintes s'adresse à l'ensemble du personnel et concerne tous les produits et les services offerts par le CGER à sa clientèle.

1.5 PRINCIPES DIRECTEURS

La politique sur la gestion des plaintes confirme que :

- le service à la clientèle est au cœur des préoccupations du CGER;
- la direction générale s'engage à offrir à la clientèle un service impartial et équitable dans la recherche de solutions;
- la gestion des plaintes relève du directeur général, du directeur général adjoint, des directeurs régionaux et des directeurs;

- la gestion des plaintes est considérée comme un moyen de déceler les faiblesses de l'organisation, de corriger les situations sources de problèmes et d'améliorer les façons de faire du CGER.

1.6 RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Le comité de gestion :

- approuve la Politique sur la gestion des plaintes;
- reçoit les recommandations du coordonnateur aux plaintes du CGER.

Le directeur général :

- s'assure de l'application de la présente politique;
- intervient lors d'une plainte de deuxième instance en collaboration avec le coordonnateur aux plaintes.

Le directeur général adjoint, les directeurs régionaux et les directeurs :

- sont responsables de l'application de la présente politique dans leur secteur respectif;
- sont responsables de faire l'accusé réception et de traiter les plaintes qu'ils reçoivent d'un plaignant;
- doivent s'assurer de la saisie de tous les renseignements dans le système de gestion des plaintes;
- traitent l'information de gestion relative aux plaintes adressées à leur niveau et qui concernent leur secteur;
- voient à ce que les employés sous leur responsabilité soient informés de la présente politique.

Les responsables de secteur, les chefs d'opérations et les employés :

- transmettent la plainte à leur supérieur immédiat (directeur général adjoint, directeurs régionaux ou directeur) dès sa réception;
- collaborent lorsque requis au règlement des plaintes.

Le coordonnateur aux plaintes :

- relève directement du directeur général du CGER;
- a le pouvoir d'intervenir dans le traitement des plaintes reçues dans les différents secteurs ou zones si requis par le directeur général;
- coordonne l'application de la Politique;
- analyse les plaintes traitées dans les directions, les secteurs et les zones concernés;
- prépare un rapport de gestion trimestriel des plaintes reçues, le dépose au comité de gestion ainsi qu'au comité qualité;
- dépose un bilan annuel sur la gestion des plaintes au comité de gestion.

2. MODALITÉS D'APPLICATION

Les plaintes doivent être adressées à l'un ou l'autre des paliers de l'organisation.

2.1 PLAINTÉ EN PREMIÈRE INSTANCE

L'employé :

- communique avec son supérieur immédiat (directeur général adjoint, directeur régionaux, chef d'opérations ou directeur).

Le directeur général adjoint, le directeur régional ou le directeur :

- saisit la plainte dans le système de gestion des plaintes;
- analyse la plainte;
- informe le plaignant de la personne qui prendra charge du traitement de la plainte ainsi que du délai prévu;
- inscrit l'accusé de réception dans le système de suivi des plaintes;
- communique avec les personnes de sa direction pour trouver des pistes de solution;
- transmet les informations au plaignant et fait la mise à jour au système;
- à la satisfaction du plaignant, il procède à la fermeture de la plainte;
- à la non-satisfaction du plaignant, il l'informe de la possibilité de poursuivre en deuxième instance.

Le coordonnateur aux plaintes :

- s'assure du suivi conforme de la plainte.

2.2 PLAINTÉ EN DEUXIÈME INSTANCE

Le coordonnateur aux plaintes :

- analyse les documents de première instance;
- recommande des solutions au directeur général;
- à la satisfaction du plaignant, il fait le suivi au système des plaintes et ferme le dossier;

Le directeur général :

- analyse les solutions proposées par le coordonnateur aux plaintes;
- répond au plaignant en collaboration avec le coordonnateur aux plaintes.

3. BILAN ET REDDITION DE COMPTES

3.1 SYSTÈME DE GESTION DES PLAINTES

Toute plainte reçue par un employé doit être enregistrée dans le système de gestion des plaintes à la section « Applications du CGER » sur le site intranet. Cet outil facilite le suivi de la plainte, de sa réception dans le service, le secteur ou la zone concernée jusqu'au règlement final.

Les données inscrites dans ce système sont compilées en vue de produire un rapport trimestriel ainsi qu'un bilan annuel regroupant l'ensemble des plaintes reçues.

3.2 RAPPORT TRIMESTRIEL SUR LA GESTION DES PLAINTES

Le coordonnateur aux plaintes est responsable de compiler les données comprises dans le système de gestion des plaintes qu'il reçoit. Il doit préparer des rapports trimestriels qu'il présente au directeur général regroupant les données pour l'ensemble des directions du CGER.

Ce rapport comprend :

- la nature des plaintes reçues;
- le mois de réception;
- la provenance des plaintes;
- le type de plainte (écrite ou verbale);
- le respect du délai de l'accusé réception.

3.3 BILAN ANNUEL SUR LA GESTION DES PLAINTES

Le coordonnateur aux plaintes produit un bilan annuel à l'intention du comité de gestion.

4. REMPLACEMENT

La présente politique remplace le document intitulé Politique de gestion des plaintes révisé en 2017.

AIDE-MÉMOIRE - GESTION DES PLAINTES

QUAND INTERVENIR?

Lorsqu'un client manifeste une insatisfaction à l'égard des produits et des services offerts par le CGER.

Exemples à considérer comme une plainte : le client signale verbalement à l'employé qu'il y a une problématique dans le cas d'un véhicule ou un équipement brisé depuis un certain moment et toujours en attente du service ou le service a été rendu, mais l'équipement présente toujours une problématique l'empêchant d'en faire une utilisation adéquate pour ses besoins, le client informe directement un employé que ses propos sont irrespectueux, le client soulève qu'un employé lui a donné une information erronée et que ceci lui cause préjudice, livraison d'un véhicule ne respecte pas l'entente entre les parties, le client ne se sent pas écouté convenablement lors de l'expression de ses besoins.



À LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE, L'EMPLOYÉ :

- 1 communique avec son supérieur immédiat (directeur général adjoint, directeur régional, chef d'opérations ou directeur)



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT, LE DIRECTEUR RÉGIONAL OU LE DIRECTEUR :

- 1 saisit la plainte dans le système de suivi des plaintes
- 2 analyse la plainte
- 3 informe le plaignant de la personne qui prendra charge du traitement de la plainte ainsi que du délai prévu
- 4 inscrit l'accusé de réception dans le système de suivi des plaintes
- 5 communique avec les personnes de sa direction pour trouver des pistes de solution
- 6 transmet les informations au plaignant et fait la mise à jour au système
- 7 à la satisfaction du plaignant, il procède à la fermeture de la plainte
- 8 à la non-satisfaction du plaignant, il l'informe de la possibilité de poursuivre en deuxième instance et le réfère au coordonnateur aux plaintes

