

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

AVRIL 2017



Centre de gestion
de l'équipement
roulant

Québec 

TABLE DES MATIÈRES

1. La politique sur la gestion des plaintes	4
1.1 Préambule	4
1.2 Objectif	4
1.3 Définitions.....	4
1.4 Champ d'application de la politique	5
1.5 Principes directeurs.....	5
1.6 Rôles et responsabilités	5
2. Modalités et application.....	7
2.1 Plainte en première instance.....	7
2.2 Plainte en deuxième instance	7
3. Bilan et reddition de comptes	8
3.1 Système de gestion des plaintes.....	8
3.2 Rapport trimestriel sur la gestion des plaintes	8
3.3 Bilan annuel sur la gestion des plaintes.....	8
4. Remplacement.....	9
5. Traitement de la plainte en première instance	9
6. Traitement de la plainte en deuxième instance	10

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.

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.

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 adjointe 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 adjoint, du directeur de la DESC et des chefs de service;
- ❖ 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 adjoint :**

- ❖ 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 de la DESC et les chefs de service :**
 - ❖ 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 gestionnaires d'exploitation régionale et les employés :**
 - ❖ transmettent la plainte au directeur de la DESC ou à leur chef de service dès sa réception;
 - ❖ collaborent lorsque requis au règlement des plaintes.

- **Le coordonnateur aux plaintes :**
 - ❖ relève directement du directeur général adjoint 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 adjoint;
 - ❖ coordonne l'application de la Politique;
 - ❖ analyse les plaintes traitées dans les services, 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.

- **Le comité qualité :**
 - ❖ procède à une analyse de causes de problèmes potentiels;
 - ❖ propose des actions préventives sur les processus clés.

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 le directeur de la DESC ou avec son chef de service et s'entend sur un temps pour régler la plainte;
 - ❖ saisit l'information dans le système de gestion des plaintes.

- **Le directeur de la DESC ou le chef de service :**
 - ❖ analyse la plainte;
 - ❖ informe le client 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 ou de son service pour trouver des pistes de solution;
 - ❖ transmet les informations au client et fait la mise à jour au système;
 - ❖ à la satisfaction du client, il procède à la fermeture de la plainte;
 - ❖ à la non-satisfaction du client, il l'informe de la possibilité de poursuivre en deuxième instance.

- **Le coordonnateur aux plaintes :**
 - ❖ s'assure du suivi conforme de la plainte;
 - ❖ transmet le rapport trimestriel au responsable qualité pour présentation au comité qualité.

2.2 PLAINTÉ EN DEUXIÈME INSTANCE

- **Le coordonnateur aux plaintes :**
 - ❖ analyse les documents de première instance;
 - ❖ recommande des solutions au directeur général adjoint;
 - ❖ à la satisfaction du client, il fait le suivi au système des plaintes et ferme le dossier;
 - ❖ informe le responsable qualité pour présentation auprès du comité qualité.

- **Le directeur général adjoint:**
 - ❖ analyse les solutions proposées par le coordonnateur aux plaintes;
 - ❖ répond au client 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 adjoint regroupant les données pour l'ensemble de la DESC, des services, secteurs et zones 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.

Ce bilan permet de répondre à un indicateur de performance inclus dans le rapport annuel.

Les causes des plaintes font l'objet d'une analyse, de commentaires et de recommandations par le comité qualité et sont présentées annuellement au Comité de gestion.

4. REMPLACEMENT

La présente politique remplace le document intitulé La gestion des plaintes - Politique et procédure, révisé en 2009.

5. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ EN PREMIÈRE INSTANCE

Réception de la plainte



L'employé :

- 1 communique avec le directeur de la DESC ou son chef de service et s'entend sur un temps pour régler la plainte
- 2 saisit la plainte dans le système de suivi des plaintes

Le système transfère automatiquement la plainte au directeur de la DESC ou à son chef de service ainsi qu'au coordonnateur aux plaintes



Le directeur de la DESC ou le chef de service :

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



Le coordonnateur aux plaintes :

- 1 s'assure du suivi conforme de la plainte
- 2 transmet le rapport trimestriel au responsable qualité pour présentation au comité qualité

6. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ EN DEUXIÈME INSTANCE

Le client n'est pas satisfait du règlement de la première instance



Le coordonnateur aux plaintes :

- ❶ analyse les documents de première instance
- ❷ recommande des solutions au directeur général adjoint



Le directeur général adjoint :

- ❶ analyse les solutions proposées par le coordonnateur aux plaintes
- ❷ répond au client en collaboration avec le coordonnateur aux plaintes



Le coordonnateur aux plaintes :

- ❶ à la satisfaction du client, il fait le suivi au système des plaintes et ferme le dossier
- ❷ informe le responsable qualité pour présentation auprès du comité qualité