2021

SEPTEMBRE

Politique de gestion de la qualité des services et de la satisfaction des clients

Un espace où prendre racine

MRC de Joliette

TABLE DES MATIÈRES

Introduction 3
Objectifs 4
Principes directeurs 4
Définition 4
Champs d'application 5
Le client 5
Critères d'admissibilités 5
Dépôt d'une plainte 6
Plainte fondée 6
Plainte non fondée 6
Traitement de la plainte 6
Fermeture du dossier 6
Personne désignée par les membres du conseil 7
Diffusion 7
Conclusion 7
ANNEXE 1 Formulaire de plainte 8
Section 1 : Identification de la nature 8
Section 2 : Identification du plaignant 8
Section 3 : Description du contenu (par le client) 8
Section 4 : Suivi convenu avec le client 9
Délai convenu 9
Autres notes 9
Statistiques 9
Instructions complémentaires 10

INTRODUCTION

La MRC de Joliette, soucieuse de la satisfaction de ses citoyens a décidé d'instaurer une politique de gestion de la qualité de ses services et de la satisfaction des contribuables communément appelée gestion des plaintes.

La politique de gestion de la satisfaction de la qualité de nos services est basée sur les valeurs d'objectivité, d'intégrité et d'impartialité de la MRC de Joliette ainsi que sur les principes d'imputabilité, de transparence et de responsabilité.

Elle établit la volonté de traiter avec diligence, au sein de son organisation, les plaintes, les demandes et de réviser au besoin la nature de ses services, ses procédures et ses règles.

Cette politique propose donc une marche à suivre pour toutes les personnes interpellées dans le processus. Par cette procédure, les membres du conseil s'assurent qu'un suivi soit effectué auprès du client et placent le citoyen au cœur de ses décisions.

OBJECTIFS

La politique de gestion de la qualité de nos services vise les objectifs suivants :

- Améliorer la qualité des services offerts;
- Mettre en place un mécanisme pour permettre à la clientèle de s'exprimer;
- Préciser le rôle des membres du personnel;
- Harmoniser les approches;
- Coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi.

PRINCIPES DIRECTEURS

Seules les plaintes seront traitées impérativement de manière confidentielle. En aucun moment le nom du client ayant fait l'objet d'une telle démarche ne sera mentionné. Seule la personne responsable de ce service possèdera cette information, et ce, dans le but d'offrir un traitement juste et équitable à tout individu. Ainsi, les personnes appelées à résoudre la situation devront voir le problème et non l'individu.

Toutes les plaintes, demandes, signalisations et autres seront traitées en premier lieu administrativement. Ainsi, une plainte, une demande ou une signalisation devra être déposée devant la personne désignée parmi le personnel administratif du bureau de la MRC de Joliette et aucune plainte, demande ou signalisation ne pourra être déposée en assemblée publique.

La personne qui recevra la plainte essaiera, et ce, dans les limites de son pouvoir délégué par les membres du conseil et/ou celles prévues par le code municipal, de régler la situation dans les plus brefs délais et d'assurer le suivi de chacune d'elles. La personne désignée doit, à chaque session de travail, s'il y a lieu, dresser un constat des plaintes, demandes, signalisations ou autres devant les membres du conseil et porter à l'ordre du jour de l'assemblée publique les décisions que seuls les élus peuvent prendre (exemple : investissement d'argent dans un projet).

Bien que cette politique vienne statuer un mécanisme, il n'en demeure pas moins qu'elle doit rester flexible et faire appel au jugement du personnel et des membres du conseil. Par exemple, malgré le fait qu'une plainte soit déposée et que la signature ne soit pas apposée, elle n'enlève pas la responsabilité d'agir de la MRC de Joliette. Il en est de même si, lors d'une fin de semaine, un membre du conseil reçoit un appel téléphonique qui requiert une action immédiate. Il a alors une obligation d'agir et de transmettre l'information aux personnes concernées.

DÉFINITION

Plainte : Une plainte est l'expression de l'insatisfaction d'une personne à l'égard d'autrui (incluant une personne, un groupe de personnes, une personne morale, une entité des faits, paroles et gestes et pour laquelle action elle s'estime victime d'un quelconque acte.

Une plainte peut également consister en la dénonciation d'une infraction prétendue aux lois ou d'un abus de pouvoir prétendu, d'un reproche, d'un préjudice potentiel ou réel qu'aurait subi ou pourrait subir un citoyen, une demande de mesure.

CHAMPS D'APPLICATION

Sont exclus :

1. Les contestations, quant à l'objet d'une situation d'enquête judiciaire ou d'un jugement de cour.
2. Les demandes faites en vertu de la Loi sur l'accès à l'information.
3. Les différends pour lesquels il existe des recours et des mécanismes auprès de la MRC. Par exemple : demande de dérogation mineure, processus réglementaire, etc.
4. Les demandes concernant la régie interne, la gestion du personnel et les relations de travail.

LE CLIENT

Que ce soit par téléphone, par écrit ou en personne, la personne qui prend le temps de déposer une plainte doit recevoir toute l'attention du personnel puisque cette personne doit être vue comme étant une personne qui aidera à améliorer la qualité de nos services. Le client est donc en droit de recevoir l'écoute, d'être pris au sérieux et d'être traité avec respect, tant et aussi longtemps que son comportement envers l'employé de la MRC restera poli, respectueux et non arrogant.

La première étape à franchir pour le personnel désigné est de recueillir les faits, préciser les points plus ou moins clairs et identifier le vrai besoin du citoyen. À cet effet, la personne responsable doit s'assurer de faire remplir le formulaire et peut, s'il le juge nécessaire, aider à compléter à la place du client. Toutefois, la personne devra obligatoirement signer le formulaire, dans le cas d'une plainte.

La personne chargée de cette gestion doit être compréhensive, faire preuve d'empathie et non de sympathie, être efficace, c'est-à-dire corriger la situation le plus tôt possible, dépasser les attentes lorsque cela s'avère possible, pour consolider l'image de la MRC et minimiser les dommages.

Durant les heures d'ouverture, le client concerné a le droit à un suivi de sa plainte. Ainsi, lors de la réception, la personne désignée s'entendra avec le client du délai nécessaire à l'administration afin de remédier à la situation. S'il s'avérait impossible pour l'administration de respecter le délai convenu, celle-ci communiquera avec le client afin de lui expliquer la situation.

CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉS

1. Doit être formulée par écrit et signalée par lettre courriel ou sous toute autre forme qui en permet la conservation.
2. Un formulaire à cet effet est disponible auprès de la MRC et en annexe 1.
3. Ne constitue pas une plainte une première manifestation d'insatisfaction de la part d'un client, qu'elle soit écrite ou non, lorsque cette insatisfaction se règle dans le cours normal des activités de la MRC à moins que celle-ci doive être prise en charge par la personne responsable du traitement des plaintes compte tenu de l'insatisfaction du client.
4. Elle doit toucher directement le plaignant.
5. Elle ne doit pas être frivole, vexatoire ou de mauvaise foi.
6. Elle ne doit pas être de nature privée (exemple : entre deux citoyens).

DÉPÔT D'UNE PLAINTE

Un formulaire de plainte doit être rempli soit par le plaignant ou sous toutes autres formes permettant de recueillir tous les éléments nécessaires.

La personne responsable à l'accueil doit, au besoin, aider le plaignant à compléter le formulaire afin de s'assurer qu'il soit complet, clair et précis.

Pour chaque plainte formelle, un accusé de réception est délivré au plaignant de la même manière que le plaignant l'a acheminé à la MRC de Joliette.

PLAINTE FONDÉE

Une plainte est fondée lorsqu'après vérification de la part du personnel de la MRC, il apparaît un manquement en ce qui concerne les services, un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel ou des membres du conseil.

PLAINTE NON FONDÉE

Dans le but de ne pas engorger l'appareil administratif, lorsque des plaintes venant de la même personne sont qualifiées non fondées ou que le plaignant se plaint de façon répétitive, la personne désignée en fera un rapport aux membres du conseil lors de la session de travail et cette personne pourra perdre le pouvoir d'utiliser la façon prescrite par cette politique.

Le plaignant se verra signifier cette décision par écrit et en toute confidentialité.

TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Tout contact verbal ou écrit avec le plaignant doit être empreint de courtoisie, d'empathie et de considération.

Toutes les plaintes déposées sont traitées de manière confidentielle par la MRC, ainsi le nom du plaignant est divulgué si nécessaire auprès des employés ou membres du conseil.

Un délai de 30 jours est accordé pour répondre à la plainte par le responsable désigné.

FERMETURE DU DOSSIER

Lorsqu'une demande est définitivement réglée, l'employé désigné doit la consigner.

PERSONNE DÉSIGNÉE PAR LES MEMBRES DU CONSEIL

La personne désignée par les membres du conseil est la directrice générale et secrétaire-trésorière de la MRC de Joliette.

DIFFUSION

Bien qu'en adoptant une politique, les membres du conseil réalisent un pas de plus vers la satisfaction des citoyens en leur donnant une opportunité et une structure simple et efficace. Il n'en reste pas moins qu'il sera important de diffuser cette politique afin de bien faire connaître les mécanismes offerts aux citoyens.

CONCLUSION

Cette méthode de gestion permettra d'assurer un suivi constant de la satisfaction de nos clients et mieux coordonner les actions et les priorités.

ANNEXE 1 FORMULAIRE DE PLAINTE

Date : _____ Heure : _____

SECTION 1 : IDENTIFICATION DE LA NATURE

Demande

Observation

Plainte

Recommandation

Suggestion

SECTION *2 :* IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Nom du client : _____

Adresse : _____

Courriel : _____

Numéro de téléphone : _____

SECTION 3 : DESCRIPTION DU CONTENU (PAR LE CLIENT)

Signature du client : _____

SECTION 4 : SUIVI CONVENU AVEC LE CLIENT

DÉLAI CONVENU

AUTRES NOTES

STATISTIQUES

Service visé : _____

Incidence budgétaire : _____

Poste budgétaire : _____

Temps de gestion : _____

Signature du responsable : _____

Veuillez annexer tout autre document (exemple : rapport d'employé, lettres, etc.)

INSTRUCTIONS COMPLÉMENTAIRES

Section 1 : Identification de la nature

Afin de bien identifier la nature des commentaires du client, il est impératif de bien identifier la nature. À cet effet, voici quelques définitions :

Demande :	Expliquer clairement ce que l'on souhaite obtenir.
Observation :	Description d'une situation destinée à la faire connaître aux personnes concernées.
Plainte :	Mécontentement, insatisfaction que l'on exprime, dénonciation d'une situation inacceptable pour l'individu.
Recommandation :	Conseiller vivement, avec insistance.
Suggestion :	Proposition, une idée, un conseil.

Section 2 : Identification de la personne

** En tout temps, cette information doit rester confidentielle lorsqu'il s'agit d'une plainte et tous les moyens nécessaires doivent être pris de façon à conserver l'identité du client.

Section3 : Description de la situation

Cette description peut être complétée par le personnel de la MRC, mais elle doit impérativement être signée par le client.

INSTRUCTIONS - NOTES ADMINISTRATIVES

Section 4 : Suivi convenu avec le client

Le personnel de la MRC doit inscrire les conclusions qu'il a tirées avec le client, ce qu'il entend faire et le délai convenu.

Autres notes

Inscrire toute autre information utile ou intervention au dossier.

Statistiques

Ces données serviront essentiellement aux statistiques annuelles.