



# LA REQUÊTE

*Le bulletin des membres de l'Association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec*

**JUIN 2011, no 8**

## Mot du Conseil d'administration

### **Dans ce numéro :**

Mot du Conseil d'administration	1
Engagements traitement des plaintes	2
Les 5 étapes pour traiter une plainte	3
Déjeuner-conférence	4
Activités à surveiller	5

Cher(ères) membres,

Dans son plan d'action 2011-2014, l'ARGP a identifié différentes mesures visant à bonifier l'offre d'activités à ses membres, une des mesures ciblées pour 2011-2012 était l'organisation de déjeuners-conférences.

Or le premier de ces déjeuners s'est tenu le 12 mai dernier alors que Mme Diane Lelièvre, membre de l'Association, a généreusement accepté d'agir comme conférencière. Pour plus de détails, lire l'article sur ce sujet.

Le partage d'informations étant un des objectifs visés par l'ARGP, la présente édition de votre journal vous propose un article qui fait un survol des engagements de service au sujet du traitement des plaintes à travers divers organismes publics et un article qui décrit sommairement les étapes du processus de traitement de plainte, tel qu'il s'applique de façon générale dans les organisations.

Réserver dès maintenant à votre agenda, la date du 9 novembre 2011 pour assurer votre importante participation au colloque annuel de l'ARGP.

Au nom de votre Conseil d'administration, je vous souhaite un bel été et vous invite à nous contacter par courriel en tout temps pour faire part de vos commentaires ou suggestions.

André Julien, président

## Survol des engagements de service au sujet du traitement des plaintes

Dans leur *Déclaration de services*, les ministères et organismes (M/O) font état de leurs engagements au regard de la qualité de service qu'ils désirent offrir aux citoyens. Nous avons fait le tour de vingt déclarations de service, notamment celles qui sont répertoriées sur le site du Secrétariat du Conseil du Trésor\* afin de vous donner un aperçu des engagements en matière de traitement des plaintes comme le montre le tableau ci-dessous. Les constats suivants se dégagent de cet exercice :

- De façon générale, les M/O s'engagent à accuser réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables ;
- l'engagement pour le délai de réponse à une plainte oscille entre 5 et 35 jours, selon la mission de l'organisation et le type de plaintes à traiter ;
- certains M/O précisent au citoyen qu'il sera contacté si le délai de réponse s'avère supérieur à l'engagement pris;
- peu de M/O précisent ce à quoi le citoyen peut s'attendre de leur part (fournir une réponse claire, pouvoir de recommandation) ;
- quelques M/O seulement font état du Protecteur du citoyen comme référence ultime en cas d'insatisfaction.

À titre indicatif, le Protecteur du citoyen s'engage à accuser réception d'une plainte dans un délai de deux jours ouvrables et à fournir une réponse dans un délai maximal de 10 jours ouvrables. Si ce délai ne peut être respecté, le citoyen en est informé. Le Protecteur s'engage à fournir des explications claires sur ses conclusions. Les plaintes sont confidentielles et traitées dans une optique d'amélioration continue.

Les engagements pour le traitement des plaintes

Ministères et organismes	Engagements quantitatifs		Engagements qualitatifs
	Accusé réception	Réponse	
Agence du revenu du Québec		35 jours	Des services de qualité qui répondent à vos besoins et qui vous simplifient la vie.
Centre des services partagés	5 jours ouvrables	20 jours ouvrables	Établir des relations fondées sur la confiance, l'écoute, le respect, la satisfaction et la fidélisation de notre clientèle.
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances		30 jours <sup>1</sup>	Traiter les plaintes en toute confidentialité. Il ne remplace toutefois pas les recours légaux, tels le réexamen et l'arbitrage.
Commission des droits de la personne		Dans un délai maximal de 30 jours <sup>1</sup>	Viser l'amélioration continue de nos services.
Commission des relations du travail		15 jours ouvrables <sup>1</sup>	Nous portons une attention particulière à la qualité des services.
Commission de la Santé et de la Sécurité du travail du Québec	1 jour ouvrable	Dans un délai moyen de 10 jours ouvrables	Utiliser vos commentaires, vos objections et vos plaintes pour améliorer la qualité de nos services.
Curateur public	2 jours ouvrables	20 jours ouvrables	Nous garantissons un examen équitable et confidentiel de votre plainte.
Directeur général des élections	1 jour ouvrable	20 jours ouvrables <sup>1</sup>	Traiter les plaintes en toute confidentialité. Fournir une réponse claire et détaillée. Offrir les meilleurs services possibles.

## Les engagements pour le traitement des plaintes

Ministères et organismes	Engagements quantitatifs		Engagements qualitatifs
	Accusé réception	Réponse	
Institut de la statistique du Québec	3 jours ouvrables	5 jours ouvrables <sup>1</sup>	Nous avons à cœur de bien servir la clientèle !  La possibilité d'accompagner les personnes ayant des incapacités dans la formulation d'une plainte est également offerte.
Ministère du Développement durable, Environnement et des Parcs		20 jours ouvrables <sup>1</sup>	Demeurer à l'écoute de vos attentes et de vos besoins
Ministère Éducation, Loisir et Sport		28 jours civils	Tient à offrir des services de qualité et veille à les améliorer constamment.
Ministère Emploi et Solidarité sociale	2 jours		Bien vous servir! Le citoyen est au cœur de nos actions.
Ministère de la Famille et des Aînés	5 jours ouvrables		Accroître le degré de satisfaction quant à la qualité des services. Traitement confidentiel des plaintes.
Ministère Immigration et Communautés culturelles	2 jours	10 jours	Des services de qualité, nous y tenons! <sup>2</sup>
Régie assurance maladie du Québec	2 jours ouvrables	30 jours ouvrables	Traite les plaintes en toute confidentialité.  L'amélioration des services s'inscrit dans une démarche continue. <sup>2</sup>
Régie du bâtiment du Québec	2 jours ouvrables	30 jours ouvrables	Procède aux vérifications nécessaires et vous informe du résultat de son intervention.
Régie des rentes du Québec	2 jours ouvrables	Délai habituel de 8 jours et délai max. de 25 jours	Traite les plaintes de façon indépendante et en toute confidentialité. Fournir une réponse avec les explications qui la justifient. <sup>2</sup> Pouvoir de recommandations pour l'amélioration des services et des programmes.
Secrétariat du Conseil du trésor			Les commentaires et les plaintes des citoyens sont importants car ils peuvent contribuer à l'amélioration des services. Les plaintes sont traitées en toute confidentialité.  Les recommandations permettent d'apporter des solutions appropriées. <sup>2</sup>
Services Québec		20 jours ouvrables	Notre souci est de vous offrir une prestation de service de grande qualité. Dans le cas d'une plainte, sachez qu'elle sera traitée avec impartialité.
Société de l'assurance automobile du Québec		15 jours ouvrables si plainte écrite	Soucieux de toujours mieux vous servir, la Société et son personnel se préoccupent de vos besoins.
Ville de Québec	2 jours ouvrables	30 jours ouvrables <sup>1</sup>	Nous visons à fournir une réponse claire à votre plainte.

<sup>1</sup> Le citoyen est informé qu'il sera contacté si l'engagement n'est pas rencontré.

<sup>2</sup> Une mention précise que les citoyens qui demeurent insatisfaits peuvent s'adresser au Protecteur du citoyen.

\* Référence au site du Secrétariat du Conseil du trésor: <http://www.admingouv.qc/index.php?id=1647>

# Aide-mémoire : Les 5 étapes essentielles pour traiter une plainte

Il existe plusieurs approches pour le traitement des plaintes qui sont complémentaires les unes des autres. Il est toutefois possible de dégager cinq étapes essentielles qui font en sorte qu'un citoyen qui se sent écouté, compris et respecté sera plus enclin à donner une deuxième chance à votre organisation.

## 1. Soyez à l'écoute et restez calme

- N'essayez pas de vous défendre et de protéger l'organisation. Soyez plutôt attentif à ce qu'exprime le citoyen. Maîtrisez vos réactions émotives. Au besoin, demandez-lui de se calmer de manière ferme et positive, sinon convenez de le rappeler plus tard. (Rappelez-vous que la seule personne que l'on peut contrôler est soi-même.)

Écoutez sans interrompre, avec empathie, restez neutre et prenez des notes.

## 2. Posez des questions pour bien identifier le problème

- Faites sentir au citoyen que vous comprenez son insatisfaction. Posez-lui des questions (fermées) qui l'amèneront à préciser certains éléments. Ceci vous permettra de bien cerner la situation et d'obtenir tous les détails pertinents à la plainte. En général, s'il a exprimé tout ce qu'il ressent, il sera plus calme et moins contrarié.

## 3. Reformulez en vos propres mots

- Récapitulez dans vos propres termes la situation et le problème. Le fait de répéter au citoyen ce qu'il a dit permet de vous assurer que vous avez bien compris le motif de la plainte et montre que vous êtes tous deux sur la même longueur d'ondes. Le citoyen se sentira écouté et rassuré. Il sera ensuite plus facile de traiter rationnellement le problème.

## 4. Trouvez une solution et assurez un suivi

- Écartez d'abord ce qui n'est pas du ressort de votre organisation (ou ce qui est impossible à faire). Fournissez des références où le citoyen pourra s'adresser pour obtenir des réponses à ses questions.

- Préciser ensuite ce qui peut être fait. Si vous devez faire des vérifications avant de répondre, dites-le clairement et engagez-vous à rappeler au moment convenu et ce, même si vous n'avez pas obtenu votre réponse. Ceci aura pour effet de rassurer le citoyen et évitera qu'il entreprenne des démarches ailleurs pour trouver une solution.

- S'il s'agit d'un problème de compréhension (ou d'interprétation) pour lequel vous avez déjà la réponse, c'est le moment de fournir les explications pertinentes.

- S'il s'agit d'une erreur qui a été commise qui ne peut être corrigée, présentez vos excuses pour les inconvénients que la situation a occasionné et engagez-vous à faire des démarches pour éviter la répétition de ce type d'erreurs.

- Si une solution est possible, faites-lui part des différentes possibilités le cas échéant, et assurez-vous que la solution retenue répond en tout ou en partie à ses attentes avant d'entreprendre les démarches nécessaires dans l'organisation. Assurez un suivi jusqu'à ce que le problème soit complètement réglé pour le citoyen. Prenez le temps d'aviser le citoyen s'il y a un changement par rapport à ce qui avait été convenu. Ceci évitera qu'il doive vous rappeler et qu'il soit de nouveau insatisfait.

- Il arrive assez fréquemment que vous n'avez pas de solution à court terme au problème soulevé et que vous ne puissiez pas agir sur-le-champ. Mentionnez au citoyen que vous avez pris bonne note de ses commentaires et qu'ils seront portés à l'attention des personnes responsables. Cela lui permettra de comprendre que sa plainte pourrait éventuellement amener un changement surtout si d'autres citoyens ont aussi émis les mêmes commentaires.

### 5. Vérifiez la satisfaction et remerciez le citoyen

- Assurez-vous que le citoyen est satisfait des explications que vous lui avez fournies. Remerciez-le d'avoir pris le temps de porter le problème à votre connaissance. En général, les citoyens apprécient que vous

ayez pris le temps de les écouter et de rechercher une solution à leur problème.

Les organisations qui accordent de l'importance aux plaintes sont bien souvent celles qui sont le plus à l'écoute des citoyens. En effet, les efforts consacrés au traitement des plaintes permet-

tent d'améliorer les services offerts et évitent que les citoyens interviennent à répétition sur un même sujet !

Par : Gaétane Vigneux

## Un premier déjeuner-conférence à Québec

---

Un premier déjeuner-conférence organisé par l'ARGP a eu lieu le 12 mai dernier au restaurant Le Petit Coin Breton à Québec auquel 22 personnes ont participé. Mme Diane Lelièvre, Directrice du traitement des plaintes à Revenu Québec et responsable institutionnelle de l'éthique, nous a entretenu de la façon dont elle a relevé le défi de son nouveau mandat depuis son entrée en fonction le 15 novembre 2010.

C'est avec dynamisme qu'elle nous a fait part des actions entreprises pour établir sa crédibilité et prendre le rythme de son nouveau poste. Elle a démontré l'importance d'observer, d'écouter et de comprendre les façons de faire avant de pouvoir insuffler au besoin un souffle nouveau. Il faut se faire connaître, mentionne-t-elle, créer des liens, s'allier les acteurs stratégiques et surtout avoir l'appui de la haute direction pour être en

mesure d'amorcer les changements. Elle rappelle que c'est en affichant ses couleurs et en faisant preuve de leadership qu'on parvient à partager sa vision d'avenir avec toute son équipe et à créer une direction des plaintes crédible et efficace !

Mme Lelièvre a été chaudement applaudie par les membres présents et l'activité a été appréciée.

## Activités à surveiller

---

- Colloque annuel le 9 novembre 2011
- Prochain déjeuner-conférence automne 2011 (date à venir)