Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services

Commission des normes, de l'équité,
de la santé et de la sécurité du travail

cnesst.gouv.qc.ca

CNESST

Ce document est réalisé par le Secrétariat général et Direction des affaires organisationnelles en collaboration avec la Direction des communications et des relations publiques.

Reproduction autorisée avec mention de la source

© Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail, 2016

Décembre 2016
Pour obtenir l'information la plus à jour,
consultez notre site Web à **cnesst.gouv.qc.ca**.

Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services

1. Préambule

L'administration gouvernementale québécoise place au cœur de ses priorités la qualité des services offerts aux citoyens et aux citoyennes. La Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST) souscrit à cette préoccupation. Sa loi constituante lui impose d'ailleurs l'obligation de rendre publics ses objectifs à l'égard des services qu'elle offre et de la qualité de ceux-ci. De plus, l'organisme compte le fait de bien connaître les attentes de sa clientèle comme une de ses responsabilités premières.

Dans sa Déclaration de services, la CNESST précise les trois valeurs qui guident ses actions, soit le respect, l'équité et le professionnalisme. L'organisme s'engage également, par divers moyens, à s'assurer de la satisfaction de sa clientèle à l'égard des services qu'il lui offre.

La présente politique s'inscrit dans ce suivi et dans cet esprit, et s'inspire des meilleures pratiques en matière de gestion des plaintes, leur traitement figurant au cœur de tout service de qualité.

2. Objectifs

La présente Politique de gestion des plaintes vise les objectifs suivants :

- contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par la CNESST à sa clientèle, permettant ainsi d'accroître le taux de satisfaction à l'égard de ceux-ci;
- assurer le traitement uniforme des plaintes dans le respect des valeurs et des principes énoncés dans la Déclaration de services de la CNESST;
- préciser les rôles et responsabilités du personnel de la CNESST.

- **3. Définitions**

Clientèle : Toutes personnes (physiques ou morales)* qui communiquent avec la CNESST à l'égard des services qu'elle offre.

* Dans ce contexte, le terme *clientèle* renvoie aussi à toute personne dont la fonction est de représenter une autre personne (physique ou morale).

Insatisfaction : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement, concernant les services offerts ou rendus par la CNESST, qu'une ou des personnes (morales ou physiques) adressent à tout membre du personnel de l'organisme et qui ne requiert pas l'intervention du service responsable de la gestion des plaintes.

Plainte : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement, concernant les services offerts ou rendus par la CNESST, qu'une ou des personnes (physiques ou morales) adressent au service responsable de la gestion des plaintes et qui nécessite son intervention.

Commentaire : Expression verbale ou écrite (d'une opinion, d'une observation, d'une remarque ou d'une suggestion) qu'une ou des personnes (morales ou physiques) énoncent relativement à un ou des services offerts par la CNESST dans l'exercice de sa mission et pour laquelle aucun suivi ne sera fait.

4. Champ d'application

La Politique de gestion des plaintes sur la qualité des services s'adresse à l'ensemble du personnel de la CNESST et concerne tous les services offerts par l'organisme à sa clientèle.

5. Principes directeurs

Priorité de la qualité des services

La qualité des services à la clientèle constitue une priorité de la CNESST. Le traitement des plaintes se fait dans le respect des orientations et des engagements contenus dans la Déclaration de services de la CNESST, et selon les lois, les règlements, les politiques et les directives administrées par l'organisation.

Accessibilité, simplicité et promptitude

La CNESST s'assure de faire connaître sa politique à l'ensemble de son personnel et de sa clientèle.

Les plaintes et les commentaires sur la qualité des services doivent être adressés au service responsable de la gestion des plaintes. Une personne (physique ou morale) peut faire part de sa plainte ou de son commentaire par le moyen de son choix : téléphone, télécopieur, courrier ou courriel.

Lorsqu'une personne dont la fonction est de représenter une autre personne (physique ou morale) dépose une plainte sur la qualité des services, un mandat de représentation signé par cette dernière personne doit être fourni.

Lorsqu'une personne (physique ou morale) formule ou dépose une plainte sur la qualité des services, le service responsable du traitement des plaintes de la CNESST doit communiquer avec elle par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables après réception de sa plainte.

Toute plainte est traitée dans un délai habituel de dix jours ouvrables suivant sa réception, sous réserve de circonstances particulières. Si une plainte ne peut pas être traitée dans le délai prévu, la personne (physique ou morale) concernée en

sera informée. Quant à la conclusion du traitement de la plainte en question, elle lui sera transmise par téléphone.

Confidentialité

Toute plainte sur la qualité des services doit être traitée de façon confidentielle. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Responsabilité partagée

La CNESST s'engage à ce que l'ensemble de son personnel et de ses gestionnaires collabore au processus de gestion des plaintes sur la qualité des services. À cet effet, la CNESST attribue des responsabilités claires aux différents membres du personnel directement concernés par ce processus et met en place des mécanismes qui permettent une reddition de comptes adéquate.

6. Situations exclues

Dans certains cas, le processus de gestion des plaintes sur la qualité des services ne peut être utilisé, par exemple lorsque l'objet de la plainte :

- concerne soit une contestation déposée ou une décision finale rendue par une instance prévue par les lois administrées par la CNESST (la Direction de la révision administrative, le Bureau de la révision administrative, la Direction des affaires juridiques, la Vice-présidence à l'équité salariale, le Tribunal administratif du travail, le Tribunal administratif du Québec, etc.);
- vise des dispositions prévues dans une loi ou un règlement adoptés par l'Assemblée nationale;
- se rapporte à une demande ou à une plainte pour laquelle des recours précis sont prévus;
- touche toute communication d'éléments se rapportant à un préavis de décision adopté par la Vice-présidence à l'équité salariale.

Sont exclues également de ce processus de gestion les plaintes qui ne concernent pas les services offerts par la CNESST, ainsi que celles qui touchent un motif ayant fait l'objet d'une précédente analyse par le service responsable de la gestion des plaintes.

7. Rôles et responsabilités

7.1 Unité administrative

Tout membre du personnel de la CNESST doit prêter assistance à la personne (physique ou morale) qui exprime une préoccupation ou une insatisfaction à

l'égard d'un service de la CNESST, en conformité avec les procédures applicables. Il doit assurer le traitement prioritaire de ces préoccupations ou insatisfactions en effectuant notamment des recherches, des analyses et des ajustements pour trouver des solutions équitables et satisfaisantes avant de diriger cette personne vers le service responsable de la gestion des plaintes.

Lorsque l'insatisfaction persiste, cette personne doit être informée de la possibilité d'adresser une plainte au service responsable de la gestion des plaintes. Concernant le suivi des plaintes relatives au comportement des membres du personnel de la CNESST, le ou la gestionnaire responsable du service concerné doit s'en assurer.

7.2 Le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services

Relevant de la présidence du conseil d'administration et de la direction de la CNESST, le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services doit, lorsqu'il est saisi d'une plainte formulée ou déposée par une personne (physique ou morale) :

- en prendre connaissance et en assurer l'enregistrement et le traitement;
- communiquer avec cette personne dans le délai prévu par la présente politique;
- traiter la plainte en collaboration avec l'unité administrative concernée en vue de déterminer les moyens d'intervention les plus susceptibles de répondre aux attentes de cette personne;
- recommander, le cas échéant, à l'unité administrative concernée la mesure qui lui paraît la plus appropriée;
- fournir à la personne concernée une réponse dans le délai prévu par la présente politique ou, à défaut de pouvoir le faire, l'informer du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie.

7.3 La présidente du conseil d'administration et chef de la direction

La présidente du conseil d'administration et chef de la direction de la CNESST approuve la présente politique.

8. Responsabilités de la clientèle

Afin de favoriser le respect des engagements de la CNESST en matière de gestion des plaintes, toute personne (physique ou morale) qui formule ou énonce une plainte à l'égard des services offerts par l'organisme doit :

- fournir ses coordonnées complètes (adresse et numéro de téléphone);

- collaborer avec le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services pour permettre de traiter la plainte dans les délais prévus par la présente politique.
- fournir toutes les informations nécessaires au traitement de la plainte.

9. Reddition de comptes

Le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services assure la reddition de comptes à la CNESST. Ceci, afin de présenter, un portrait de l'ensemble des plaintes et commentaires. À cette fin, il produit un rapport annuel et des rapports trimestriels des interventions, dans lesquels se trouvent notamment des recommandations ayant pour but de contribuer à améliorer la qualité des services offerts à la clientèle par la CNESST.

10. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1er janvier 2017.

Pour nous joindre

1 844 838-0808

cnesst.gouv.qc.ca

DC1000-213-2 (2016-12)