




RESPECT



ÉQUITÉ



PROFESSIONNALISME



**Politique
de gestion
des plaintes
sur la qualité
des services**

Reproduction autorisée avec mention de la source

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

Février 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 qu'elle offre aux citoyens. La **Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST)** souscrit à cette préoccupation. Sa loi constitutive 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, ainsi que de bien connaître les attentes de sa clientèle.

Dans sa Déclaration de services, la CNESST précise les valeurs qui guident ses actions : respect, équité et professionnalisme. Elle s'engage par divers moyens à s'assurer de la satisfaction de ses clients à l'égard de ses services.

C'est dans cet esprit qu'a été élaborée la présente politique, laquelle s'inspire des meilleures pratiques en cette matière qui situent la gestion des plaintes au cœur d'un service de qualité.

2. Objectifs

La Politique de gestion des plaintes vise les objectifs suivants :

- contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la clientèle permettant ainsi d'accroître son degré de satisfaction;
- 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 les responsabilités des différents intervenants.

3. Définitions

Client (clientèle) : Toute personne (physique ou morale) ou son représentant qui communique avec la CNESST à l'égard des services offerts par l'organisme.

Plainte : Expression verbale ou écrite d'un mécontentement concernant les services offerts ou la façon de les rendre qui est adressée au service responsable de la gestion des plaintes ou à l'unité administrative et qui nécessite l'intervention et le suivi d'un chef d'équipe, d'un gestionnaire ou du service susmentionné.

Commentaire : Expression verbale ou écrite de l'opinion, de l'observation, de la remarque ou de la suggestion énoncée par un client en lien avec les services offerts par la CNESST dans l'exercice de sa mission et pour laquelle aucun suivi ne sera fait auprès du client.

4. Champ d'application

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

Les plaintes et les commentaires sur la qualité des services doivent être adressés au service responsable de la gestion des plaintes ou à l'unité administrative. Un client peut faire part de sa plainte ou de son commentaire par le moyen de son choix : téléphone, télécopieur, courrier ou courriel.

Lorsqu'une plainte sur la qualité des services est déposée par un représentant, un mandat de représentation signé par le client doit être fourni.

Lorsqu'une plainte sur la qualité des services est formulée, le client est joint par la personne responsable du traitement dans un délai habituel de deux jours ouvrables à la suite de la réception de la plainte par le service responsable de la gestion des plaintes ou par l'unité administrative. 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, le client en sera informé.

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 tous ses employés et gestionnaires collaborent entre eux dans le processus de gestion des plaintes sur la qualité des services. À cet effet, la CNESST attribue des responsabilités claires aux différents intervenants concernés et met en place des mécanismes permettant une reddition de comptes adéquate.

6. Exclusions

Le processus de gestion des plaintes sur la qualité des services ne peut être utilisé dans les cas suivants :

- L'objet de la plainte concerne une contestation qui a été déposée ou une décision qui a été rendue par une instance prévue par les lois administrées par la CNESST (Direction de la révision administrative, Commission des lésions professionnelles, Bureau de la révision administrative, Tribunal administratif du Québec, Direction des affaires juridiques des normes du travail ou autre);
- Une demande en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Une dénonciation d'un tiers;
- Une demande concernant les relations de travail ou l'application des conventions collectives;
- Une plainte déposée en vertu d'un article précis prévu dans les lois administrées par la CNESST (l'article 32 de la Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles, l'article 227 de la Loi sur la santé et la sécurité du travail, les articles 102, 123, 123.6 et 124 de la Loi sur les normes du travail, l'article 96.1 de la Loi sur l'équité salariale ou autre);
- Toute communication d'éléments se rapportant à un préavis de décision adopté par la vice-présidence de l'équité salariale.

Sont exclues également les plaintes qui ne concernent pas les services offerts par la CNESST et celles qui concernent un motif qui a fait l'objet d'une précédente analyse par le service responsable de la gestion des plaintes.

7. Rôles et responsabilités

Chef d'équipe

Le rôle du chef d'équipe consiste à coordonner les travaux visant à répondre aux besoins de la clientèle et à en assurer la qualité et, plus particulièrement, à analyser et à traiter les plaintes. Dans ce rôle de soutien à la gestion, le chef d'équipe doit :

- prendre connaissance des plaintes qui lui sont adressées;
- communiquer avec le client dans le délai prévu par la présente politique;
- assurer le traitement prioritaire en effectuant notamment des recherches, des analyses et des ajustements pour trouver des solutions équitables et satisfaisantes;
- prendre les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
- superviser la mise en place et le suivi des mesures retenues;

- fournir au client une réponse dans le délai prévu par la présente politique ou, à défaut de pouvoir le faire, informer le client du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
- lorsque le client demeure insatisfait, transmettre les plaintes au gestionnaire ou au service responsable de la gestion des plaintes en fonction de la demande du client;
- inscrire les plaintes dans le système informatique prévu à cette fin.

Gestionnaire

Les gestionnaires de la CNESST ont un rôle clé dans la gestion de la qualité des services offerts à la clientèle de leur unité administrative. Ils doivent donc tenter de trouver une solution satisfaisante et prendre les moyens appropriés pour maintenir le lien de confiance avec la clientèle.

Chaque gestionnaire doit ainsi :

- prendre connaissance des plaintes qui lui sont adressées;
- communiquer avec le client dans le délai prévu par la présente politique;
- assurer le traitement prioritaire, notamment, en effectuant des recherches, des analyses et des ajustements pour trouver des solutions équitables et satisfaisantes;
- assurer le traitement des plaintes susceptibles de faire ou faisant déjà l'objet d'une médiatisation;
- prendre les mesures correctives nécessaires lorsque la situation le justifie;
- superviser la mise en place et le suivi des mesures retenues;
- assurer auprès de la clientèle le suivi approprié des plaintes relatives au comportement de ses employés;
- fournir au client une réponse dans le délai prévu par la présente politique ou, à défaut de pouvoir le faire, informer le client du délai supplémentaire, des motifs qui le rendent nécessaire et de la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie;
- veiller à l'inscription des plaintes de son unité administrative dans le système informatique prévu à cette fin;
- transmettre les plaintes au service responsable de la gestion des plaintes lorsque le client le demande et collaborer avec ce service, le cas échéant.

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

Relevant du président du conseil d'administration et chef de la direction, le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services doit, lorsqu'il est saisi d'une plainte :

- prendre connaissance de la plainte et en assurer le traitement;
- communiquer avec le client dans le délai prévu par la présente politique;

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

Le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services assume également les responsabilités suivantes :

- assurer un rôle de soutien et de conseil auprès de l'unité administrative concernée;
- offrir une assistance informationnelle ainsi qu'un soutien au personnel politique et au Protecteur du citoyen pour le traitement des motifs de plainte et des problématiques décelées à l'échelle de l'organisation;
- coordonner la procédure d'intervention d'une situation d'insatisfaction susceptible de faire ou faisant l'objet d'une médiatisation;
- collaborer à l'amélioration de la qualité des services de la CNESST, notamment en proposant des solutions pour améliorer les services de cette dernière et les relations avec sa clientèle;
- produire le rapport annuel des plaintes;
- soutenir la haute direction en cette matière;
- mettre à jour et diffuser la présente politique;
- veiller à l'application de la présente politique.

Le président du conseil d'administration et chef de la direction

Le président du conseil d'administration et chef de la direction approuve la présente politique.

8. Reddition de comptes

Le service responsable de la gestion des plaintes sur la qualité des services assure la reddition de comptes des plaintes et des commentaires à la CNESST. À cette fin, il produit un rapport annuel des interventions.

9. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

POUR NOUS JOINDRE

 **1 844 838-0808**

 **cnesst.gouv.qc.ca**