



Politique du SIVET relative à la gestion de la satisfaction de la clientèle

SIVET

Politique du SIVET relative à la gestion de la satisfaction de la clientèle	
Administré par : Suzanne Villeneuve	Version no : 1.1
Approuvé par : le Conseil d'administration	Date effective : 7 novembre 2017

HISTORIQUE DES VERSIONS		
Version	Date effective du changement	Description du changement
1.0	7 novembre 2017	Première rédaction
1.1	10 janvier 2018	Modifications mineures

0.	Préambule.....	3
1.	Qui est le SIVET ?.....	3
2.	Définition	3
3.	Politique de traitement des plaintes.....	3
4.	Procédures	3
	4.1 Réception des commentaires de satisfactions-plaintes par le SIVET	3
	4.2 Catégories de plaintes	5
	4.3 Étapes de travail de l'analyse	6
	4.4 Compilation des données	6
	4.5 Réponses	7
	4.6 Délais de réponse	7
	4.7 Recommandations.....	7
5.	Motifs de refus de traiter une plainte.....	8
6.	Comité de révision des plaintes	8

0. Préambule LSQ

En vue d'améliorer ses interventions dans la communauté, le Service d'interprétation visuelle et tactile (SIVET) a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes des membres de la communauté desservie par l'organisme. Le traitement des plaintes prend aussi en compte les statuts, les règlements internes du SIVET.

Pour donner une suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

1. Qui est le SIVET ? LSQ

Le SIVET est un organisme de bienfaisance qui offre des services dans plusieurs secteurs, dont les services gouvernementaux et le travail, et ce, dans les régions de Montréal, de Laval et de la Montérégie. Le SIVET est une ressource unique qui offre des services d'interprétation de qualité aux personnes sourdes, malentendantes et sourdes aveugles francophones dans les trois modes de communication suivants : la langue des signes québécoise (LSQ), la translittération orale et le tactile.

2. Définition LSQ

Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique ou morale à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

3. Politique de traitement des plaintes LSQ

Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective. Toute décision prise concernant une plainte doit être conforme aux statuts et aux règlements de l'organisme. Une plainte formulée contre la direction de l'organisme devra être traitée par le conseil d'administration. Un rapport des plaintes reçues et traitées est déposé une fois par année au conseil d'administration. Le rapport annuel de l'organisme doit en faire mention.

4. Procédures

4.1 Réception des commentaires de satisfactions-plaintes par le SIVET LSQ

Le SIVET vise un guichet unique pour la réception des commentaires de la clientèle (satisfactions, plaintes, commentaires) via l'adresse courriel : satisfactions-plaintes@sivet.ca. C'est la direction à la qualité et à l'éthique (DQE) qui sera responsable de les recevoir et de les traiter dans un premier temps. Il est possible de lier une vidéo en LSQ à ce courriel; ainsi, les commentaires peuvent être exprimés tant

en français qu'en LSQ. Les plaintes doivent être présentées par la personne qui est cliente chez nous. Une autre personne ne peut le faire à sa place.

Cependant, à l'heure actuelle les plaintes sont reçues par :

- a) des courriels adressés directement à la direction générale (DG) et à la direction des opérations (DO) ;
- b) un formulaire de plaintes situé sur le site Internet du SIVET (section Réservation – Formulaire de plaintes) ;
- c) par téléphone ;
- d) par Skype ;
- e) par fax (plus rarement) ;
- f) en personne (le client se présente au bureau chef).

4.1.1 Protocole de réception **LSQ**

La présente politique de gestion prévoit le protocole suivant pour chacune de ces situations :

- a) la DG et la DO transféreront les courriels reçus directement de la clientèle au nouveau courriel officiel : satisfactions-plaintes@sivet.ca. Ainsi, il sera plus facile pour en faire le traitement et le classement ultérieur.
- b) le formulaire de plaintes situé sur le site Internet du SIVET (section Réservation) sera réacheminé également au courriel officiel.
- c) Les appels téléphoniques concernant des commentaires seront transférés à la DQE.
- d) Les appels par Skype seront redirigés vers la DQE.
- e) Les commentaires reçus par fax seront remis en format papier à la DQE.
- f) Le client se présente en personne et rencontre la DQE.
- g) Lorsque la DG, la DO ou encore un membre du Conseil d'administration reçoit un commentaire de la part d'un utilisateur de services dans la communauté, nous leur demandons d'encourager l'utilisateur à communiquer par courriel avec la DQE.

Soulignons que lorsque nous recevons des félicitations ou des commentaires de satisfaction concernant un des aspects de l'administration ou de l'interprétation, il est fortement recommandé d'encourager les utilisateurs à écrire aussi à satisfactions-plaintes@sivet.ca.

4.1.2 Formulaire de dépôt «satisfactions-plaintes» **LSQ**

Le formulaire de dépôt tel qu'il apparaît dans le site Internet du SIVET permet à la clientèle de donner des informations concernant les motifs de plainte ou des commentaires de satisfaction ainsi que ses coordonnées personnelles.

Formulaire de plainte

* Tous les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.

NOM DU CLIENT ET/OU DE LA COMPAGNIE *

COURRIEL *

TÉLÉPHONE

DATE DU RENDEZ-VOUS *

LIEU *

NOM DE L'INTERPRÈTE

CATÉGORIE *

Satisfaction

Du service reçu par l'administration (réception et traitement de la demande)

Du service reçu par l'interprète (compétence linguistique, interprétative et éthique)

Plainte sur l'administration

La réception de la demande ou son traitement

La non-disponibilité des interprètes

Une mauvaise compréhension du besoin d'un client (ex : attribuer un interprète non qualifié pour une situation donnée)

L'offre de service qui ne permet pas de couvrir un secteur donné

Plainte sur l'interprète

La ponctualité

L'attitude professionnelle

La compétence

DESCRIPTION DE L'ÉVÉNEMENT ET COMMENTAIRES

4.2 Catégories de plaintes LSQ

Les plaintes sont catégorisées selon deux raisons : administration et interprétation.

1. Administration

- 1.1. La réception de la demande ou son traitement
- 1.2. La non disponibilité des interprètes
- 1.3. Une mauvaise compréhension du besoin du client (ex : attribuer un interprète non qualifié pour une situation donnée)

1.4. L'offre de service qui ne permet pas de couvrir un secteur donné

2. Interprétation

2.1. La ponctualité

2.2. L'attitude professionnelle

2.2.1. Habillement

2.2.2. Éthique

2.2.3. Mauvaise évaluation du besoin du client

2.3. La compétence

2.3.1. À bien traduire du français vers la LSQ ou l'inverse

2.3.2. À bien produire la translittération orale

2.3.3. À bien produire l'interprétation tactile

4.3 Étapes de travail de l'analyse LSQ

D'abord, la DQE communique avec le client pour s'assurer que les informations reçues sont suffisamment complètes et claires pour entreprendre l'analyse du cas. Par la suite, s'il y a lieu, la DQE communiquera avec la DO ou avec toute autre personne pour vérifications d'usage et pour discuter des actions à entreprendre s'il y a lieu.

Puis, la DQE établira s'il s'agit d'une plainte formelle ou bien d'un commentaire pour améliorer les services. Dans ce dernier cas, il s'agit des clients qui ne veulent pas être identifiés, mais qui aimeraient que nous fassions un message général à des membres du personnel (ou à l'ensemble des membres). Lorsque le client fait une plainte formelle, son identité doit être mentionnée au membre du personnel que vise la plainte.

Finalement, la DQE rédigera ses conclusions écrites et les fera parvenir aux parties concernées.

D'autre part, la DQE peut avoir observé une situation qui nécessite un rappel auprès d'un membre du personnel. Dans ce cas, elle peut intervenir auprès du supérieur immédiat.

4.4 Compilation des données LSQ

Les données sont compilées dans un fichier indiquant les dates : celle où nous avons reçu l'information du client, celle où l'événement a eu lieu, celle où le SIVET a investigué et a envoyé ses conclusions écrites au client. Cette étape nous permet d'avoir un indicateur pour la performance de la réaction à un commentaire.

4.4.1 Fondement de la plainte LSQ

Deux autres catégories concernent le bien-fondé des commentaires reçus.

- Plainte fondée (code 1): l'enquête a montré qu'il doit y avoir une action à l'interne (avis et formation à l'interprète ou à un membre du personnel administratif ou modification d'une procédure);
- Plainte non fondée (code 2): À la lecture de la description de l'événement ou suite à une discussion avec le client, la DQE réalise qu'il est inutile de vérifier plus loin.

4.4.2 Deux catégories **LSQ**

S'il s'agit d'une plainte formelle demandant une action particulière à entreprendre vis-à-vis un employé, elle entrera dans la catégorie P (pour plainte). S'il s'agit plutôt d'un commentaire à faire à des employés ou à l'ensemble des employés, cela entrera dans la catégorie C (pour commentaire).

4.5 Réponses **LSQ**

Un accusé de réception mentionnant que la plainte a bel et bien été reçue par la DQE est envoyé au client. Lorsque l'enquête est terminée, les conclusions écrites seront envoyées au client. Si ce dernier est une personne sourde LSQ, un lien vers une traduction LSQ sera jointe aux conclusions écrites. Le supérieur immédiat de l'employé sera également informé (sous forme non nominative).

Lorsqu'il s'agit de félicitations et de marques de satisfaction, la DQE informera l'employé et son supérieur immédiat.

Il est possible que l'analyse d'une situation dévoile qu'il n'y ait pas eu faute, cependant, il est rassurant pour le client de réaliser que son message nous a permis de faire un rappel général de procédures ou autre rappel auprès des employés.

Dans tous les cas, il est important de rappeler au client que l'objectif de faire une plainte vise l'amélioration des services offerts par le SIVET et pas à chercher des coupables.

4.6 Délais de réponse **LSQ**

La DQE transmet un accusé de réception au plus tard 5 jours ouvrables suivant la plainte. Cet accusé de réception doit indiquer au client que la plainte a bel et bien été reçue et sera traitée dans un délai de 30 jours ouvrables suivant sa date de réception. L'accusé de réception peut aussi contenir une invitation à rencontrer la DQE par Skype si nécessaire pour plus de clarifications sur le commentaire reçu. Parfois, les formulaires contiennent très peu d'informations.

4.7 Recommandations **LSQ**

Si le commentaire traité mérite de faire l'objet d'une recommandation spécifique, ces recommandations peuvent être dirigées vers :

- La DO
- La DG
- Le CA
- Un organisme externe (ex : le CIUSS, le REQIS, etc.)

5. Motifs de refus de traiter une plainte LSQ

Certains motifs permettent de refuser de traiter une plainte. Lorsqu'une plainte est jugée frivole, qu'elle touche à des aspects de la Charte des droits et libertés de la personne¹ ou qu'elle a été émise dans le but évident d'attaquer l'intégrité d'une personne (motifs vexatoires), la DQE peut refuser de la traiter.

6. Comité de révision des plaintes LSQ

Advenant le cas où un client n'est pas satisfait de la décision de la DQE concernant sa plainte, il pourra référer au Comité de révision des plaintes dans les 30 jours suivant la date de réception de la décision de la DQE en envoyant un courriel au DG (slaforest@sivet.ca). Il doit y indiquer le motif de son insatisfaction du traitement de la plainte (ex : conclusion non adéquate; plainte non comprise).

Le Comité de révision des plaintes est composé de trois personnes : la DQE, la DG et un membre du CA. Le Comité a la tâche de revoir l'ensemble du dossier et de rendre une décision dans les 90 jours suivant la date de réception de la demande du client.

La décision du Comité de révision des plaintes est finale et sans appel.

LSQ

¹ Fondé «sur la race, la couleur, le sexe, l'identité ou l'expression de genre, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation d'un moyen pour pallier ce handicap»