

RECUEIL DE GESTION

TITRE: *Politique de service à la clientèle et de gestion des plaintes*

NUMÉRO : *AG-10-PO-08*

Responsable de l'application

- ☐ *Président du conseil d'administration*
- ☒ *Direction générale*
- ☐ *Service de la formation continue*
- ☐ *Direction des études*
- ☐ *Service du développement pédagogique et de l'encadrement scolaire*
- ☐ *Service de l'organisation scolaire*
- ☐ *Direction des ressources humaines*
- ☐ *Direction des services administratifs*
- ☐ *Service des finances et approvisionnement*
- ☐ *Service des ressources matérielles et des services communautaires*
- ☐ *Service des technologies de l'information*
- ☐ *Direction des affaires étudiantes*
- ☐ *Direction des affaires corporatives, du développement institutionnel et des communications*

Destinataires

- *Membres de la communauté collégiale et tout utilisateur des services du Collège*

Approuvé par

- *Conseil d'administration*

Document de référence

- *Procédure de gestion des plaintes*

Mise en application

- *Adoption : 9 février 2010*
- *Entrée en vigueur : 10 février 2010*
- *Révision : aucune*
- *Modification : aucune*

PRÉAMBULE

Le Collège de Valleyfield offre une large gamme de services à la clientèle.

Par cette politique, il réaffirme sa préoccupation de fournir un service de qualité et une bonne conduite dans ses rapports avec sa clientèle. Il réaffirme également l'importance accordée aux valeurs qui inspirent le projet éducatif de toute la communauté du Collège, soit : l'ouverture sur le monde; l'effort intellectuel, la pensée critique et la créativité; l'entraide et la collaboration; le sens de la responsabilité; le respect de soi, des autres et de l'environnement; et la santé et le mieux-être de tous.

Article 1 – OBJECTIFS

La politique de service à la clientèle a pour objectifs :

- Sensibiliser les membres de la communauté collégiale à la réciprocité de leurs responsabilités dans le succès d'une relation de service;
- Préciser les engagements du Collège et de son personnel à l'égard de la clientèle;
- Préciser les attentes à l'égard de la clientèle qui reçoit l'un ou l'autre des services offerts par le Collège;
- Clarifier la procédure de gestion des plaintes permettant à la clientèle d'exprimer son insatisfaction en regard des services attendus et de garantir un traitement juste et équitable;
- Outiller le Collège d'instruments de rétroaction sur les services qu'il offre à sa clientèle dans une perspective d'amélioration continue.

Article 2 – CHAMP D'APPLICATION

La Politique s'applique à tous les membres de la communauté collégiale, soit le personnel, les étudiants, de même que tout utilisateur des services du Collège (stagiaire, fournisseur, client, visiteur, etc.).

Cette politique n'encadre pas les situations qui relèvent des relations de travail prévues aux conventions collectives et aux règlements ministériels ainsi qu'aux situations de harcèlement relevant de la « Politique de la prévention et de gestion du harcèlement physique, psychologique et sexuel ». Elle ne s'applique pas aux demandes de révision de note traitées par la « Politique institutionnelle de l'évaluation des apprentissages ».

La Politique de service à la clientèle ne peut avoir pour effet de modifier les règlements, politiques et autres documents administratifs dans le but de répondre favorablement aux demandes de la clientèle.

Article 3 – DÉFINITIONS

- a) « ACCOMPAGNATEUR » : L'accompagnateur est une personne-ressource qui accompagne la personne plaignante ou le personnel visé par la plainte. Pour l'étudiant, il s'agit d'un membre du personnel non-enseignant et pour le salarié, il s'agit d'une personne choisie par ce dernier.

Le rôle de l'accompagnateur est de soutenir les personnes impliquées dans la recherche de solutions et d'agir avec respect et confidentialité.

- b) « AGENT DE LIAISON » : Ce rôle d'accompagnement est effectué par une personne désignée par le directeur général du Collège.

Plus particulièrement, l'agent de liaison veille à l'application du processus de traitement des plaintes, supporte les personnes impliquées dans la recherche de solutions, prépare et transmet au directeur général un rapport annuel sur l'application de la présente Politique, recueille des données sur la satisfaction de la clientèle et sur ses suggestions d'amélioration des services rendus tout en assurant un suivi constructif, et agit avec neutralité, respect et confidentialité.

- c) « CLIENTÈLE » : Toute personne physique ou morale qui utilise les services du Collège.
- d) « PLAINTÉ » : Une plainte est l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services reçus. La personne, aux prises avec un problème qu'elle se sent incapable de résoudre seule ou pour lequel elle n'a pas obtenu les réponses attendues, tels qu'un manque de communication, dysfonctionnement, de mauvaise coordination des services, d'iniquité, de comportements inappropriés, se tourne alors vers l'autorité administrative et lui en fait part. Une plainte, c'est aussi une demande à l'autorité administrative d'agir conformément à la mission de service public qu'elle doit assurer [1].
- [1] Protecteur du citoyen du Québec. (2001), Un bureau des plaintes légitime et crédible : le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales.*
- e) « RELATION DE SERVICE » : La relation de service fait référence au processus d'accueil de la clientèle, d'identification de ses besoins, du traitement de ses demandes et du suivi soutenu de celles-ci.
- f) « RESPONSABLE DE L'UNITÉ DE TRAVAIL » : Le cadre responsable de l'unité de travail ou le directeur est chargé de répondre à la plainte. En gestion de plainte, le cadre responsable qui entend les parties en cause est une personne qui n'est pas directement impliquée dans la relation de service.
- g) « SERVICE » : Tout service qui est dispensé par le Collège conformément à sa mission. Il couvre toutes les relations avec la clientèle, à partir d'un simple contact jusqu'à une décision formelle de la haute direction.

Article 4 – DROITS ET RESPONSABILITÉS

4.1 Clientèle

La clientèle est en droit de recevoir des services de qualité ainsi que des relations respectueuses et courtoises. La clientèle est en droit d'être informée des politiques, procédures, règlements et des services mis à leur disposition et a la responsabilité de prendre connaissance des documents s'y rattachant.

La clientèle qui s'estime insatisfaite d'un service rendu ou lésée a le droit d'être entendue et de déposer une plainte, sans subir de préjudice en suivant les étapes de la procédure de gestion des plaintes.

4.2 Personnel

Le personnel, responsable de rendre les services dont il a la charge, doit entretenir une relation professionnelle de qualité avec la clientèle. En contrepartie, il a droit au respect de la part de la clientèle.

4.3 Collège

Le Collège est responsable des services rendus à sa clientèle par le personnel. À cette fin, le personnel est formé pour que la clientèle reçoive un service adéquat.

Conformément aux conventions collectives, le Collège prend fait et cause des actes professionnels posés de bonne foi et sans négligence par les membres de son personnel dans l'exercice de leurs fonctions.

Article 5 – PARTAGE DES RESPONSABILITÉS ET GESTION DES PLAINTES

La politique de service à la clientèle est une politique institutionnelle. Elle concerne toutes les composantes du Collège et s'articule dans un contexte de responsabilités partagées par les différents intervenants.

Le rôle de chacun des services et des directions est d'accueillir la personne insatisfaite, de l'informer de ses droits et de ses recours, de faire enquête sur l'insatisfaction en colligeant toutes les informations pertinentes, d'identifier des pistes de solution au litige, d'assurer les communications entre les parties concernées, et de référer, si aucune entente n'est intervenue, la plainte à l'agent de liaison.

Article 6 – DISPOSITIONS FINALES

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le Conseil d'administration et abroge toutes directives concernant la gestion des plaintes de la Direction des études.

Article 7 – AUTRES DOCUMENTS

7.1 [Procédure de gestion des plaintes](#)

Ce document précise les modalités d'application de la présente politique. Ce document est disponible en tout temps au bureau de la Direction des affaires corporatives, du développement institutionnel et des communications ainsi que sur le Portail.

SOURCE : Cette Politique de service à la clientèle et de gestion des plaintes s'inspire de la Politique de service à la clientèle du Collège d'enseignement général et professionnel Beauce-Appalaches.