

**PROCESS = PROCESSUS**

**DECISION = DÉCISION**

**SERVICE = SERVICE**

**FAIRNESS = ÉQUITÉ**

**TABLE DES MATIÈRES**

**INTRODUCTION**

**1. Utilisation du guide**

**2. Qu’est-ce que l’équité?**

**3. Normes d’examen des plaintes**

* Traitement équitable des plaintes
* Impartialité et intégrité
* Accessibilité et flexibilité
* Reddition de comptes et résolution des plaintes

**4. Liste de contrôle pour la résolution des plaintes**

**5. Listes de contrôle pour le traitement professionnel des clients**

* Gestionnaires de cas
* Personnel général

**INTRODUCTION**

**UTILISATION DU GUIDE**

Ce guide décrit les meilleures pratiques pour examiner les plaintes de clients de façon équitable, et d’assurer la transparence et l’uniformité. Il a été conçu pour des équipes engagées à traiter et à résoudre des plaintes efficacement tout en maintenant l’équité et l’intégrité procédurales.

Le guide offre :

* Un cadre de travail pour évaluer l’équité dans la résolution des plaintes
* Des normes applicables à l’impartialité et à l’intégrité
* Des lignes directrices pour l’accessibilité et la flexibilité
* Des stratégies pour la reddition de comptes et l’amélioration continue

Grâce à ce guide, votre organisme peut rehausser la confiance du grand public, améliorer la satisfaction des clients et raffiner le processus de prestation des services.

**QU’EST-CE QUE L’ÉQUITÉ?**

L’équité dans le traitement des plaintes assure :

* **Un processus équitable :** Les clients ont le droit d’être entendus et de recevoir des communications claires sur leur plainte.
* **Une décision équitable :** Les plaintes sont évaluées en fonction des faits, des politiques et des procédures applicables pour assurer un résultat impartial.
* **Un service équitable :** Les clients reçoivent une réponse respectueuse et rapide à leur demande.

**NORMES D’EXAMEN DES PLAINTES**

**1. Traitement équitable des plaintes**

Pour assurer l’équité procédurale, le processus d’examen des plaintes doit :

* fournir aux clients des lignes directrices claires pour déposer une plainte;
* fixer des délais raisonnables pour l’examen et la résolution;
* assurer que les décisions sont fondées sur les politiques et les preuves établies;
* communiquer les décisions et le raisonnement d’une manière qui est facile à comprendre.

**2. Impartialité et intégrité**

* Établir et faire appliquer des politiques sur les conflits d’intérêts.
* Voir à la formation des employés chargés d’examiner les plaintes sur l’impartialité du processus décisionnel.
* Assurer que l’examen de plaintes est effectué indépendamment des interactions antérieures avec le client.
* Faire preuve de professionnalisme et d’une conduite morale dans toutes les interactions.

**3. Accessibilité et flexibilité**

* Assurer des plateformes multiples pour déposer des plaintes (en ligne, par téléphone, en personne, etc.)
* Fixer des délais clairs pour la résolution des plaintes.
* Offrir de l’aide aux personnes qui ont besoin de mesures d’adaptation.
* Maintenir une communication respectueuse et axée sur le client.

**4. Reddition de comptes et résolution des plaintes**

* Suivre et analyser les plaintes pour déterminer les tendances et les possibilités d’amélioration.
* Établir une boucle de rétroaction pour raffiner le processus.
* Offrir une formation et des ressources pour améliorer les compétences en traitement des plaintes.
* Élaborer une approche structurée pour la présentation d’excuses au besoin.

**LISTE DE CONTRÔLE POUR LA RÉSOLUTION DES PLAINTES**

Cette liste de contrôle assure que toutes les plaintes sont examinées en suivant des normes d’équité établies. Elle peut être communiquée à l’organisme pour mettre au clair le processus.

**Réception de la plainte**

✅ La plainte a-t-elle été bien documentée?

✅ Tous les détails pertinents et documents à l’appui ont-ils été recueillis?

✅ La personne ayant déposée la plainte a-t-elle été informée du délai prévu pour la résolution de

 sa plainte?

✅ L’employé faisant l’objet de la plainte en a-t-il été avisé et a-t-il eu la chance de faire des

 commentaires?

**Examen équitable**

✅ La personne ayant déposé la plainte a-t-elle eu la chance de présenter son cas?

✅ Toutes les politiques et lignes directrices pertinentes ont-elles été examinées avant la prise de

 décision?

✅ L’examen a-t-il été effectué de façon impartiale, sans conflit d’intérêts / crainte de partialité?

**Décision et communication**

✅ La décision prise est-elle fondée sur des preuves claires, objectives et documentées?

✅ La décision a-t-elle été prise dans un délai raisonnable?

✅ La personne ayant déposé la plainte a-t-elle été informée de la décision prise d’une manière

 claire et respectueuse?

✅ Les raisons de la décision prise ont-elles été données dans un format facile à

 comprendre?

✅ La personne ayant déposé la plainte a-t-elle été informée des options d’appel et de

 transmission au niveau supérieur, s’il en est?

**Suivi et reddition de comptes**

✅ La plainte a-t-elle été inscrite à des fins de suivi et d’amélioration?

✅ Les tendances ou problèmes ont-ils été déterminés et résolus au besoin?

✅ Les commentaires de la personne ayant déposé la plainte ont-ils été utilisés pour améliorer la

 prestation des services ou les politiques?

✅ Lorsque des excuses étaient justifiées, ont-elles été présentées de façon appropriée et dans un

 délai raisonnable?

Cette liste de contrôle permet aux employés chargés d’examiner les plaintes de voir à ce que tous les cas sont traités d’une manière équitable et uniforme, et avec intégrité. Elle assure aussi la transparence pour l’organisme et les clients relativement au traitement et à la résolution des plaintes.

**LISTES DE CONTRÔLE POUR LE TRAITEMENT PROFESSIONNEL DES CLIENTS**

Ces listes de contrôle aident à assurer que tous les employés font preuve de professionnalisme dans le cadre d’interactions avec les clients.

**Liste de contrôle pour les employés**

✅ L’employé a-t-il communiqué avec le client de façon respectueuse et professionnelle?

✅ Les demandes de renseignements ont-elles été traitées dans un délai raisonnable?
✅ Le client a-t-il reçu tous les renseignements nécessaires sur son cas?
✅ Les mesures de suivi et les attentes ont-elles été communiquées clairement?
✅ Le client a-t-il eu la chance de poser des questions et de recevoir des réponses claires?
✅ L’employé a-t-il documenté les interactions et les décisions de façon appropriée?
✅ Les politiques et les procédures ont-elles été suivies dans le cadre de la présentation de recommandations ou la prise de décision?
✅ L’employé a-t-il respecté la confidentialité et les lignes directrices sur la conduite morale?
✅ Le cas échéant, les mesures d’adaptation nécessaires ou signes de détresse ont-ils été bien

 abordés (par exemple, autre option, facteurs liés aux difficultés financières, autre aide,

 automutilation ou menaces envers les autres, etc.)?
✅ Les inquiétudes ou conflits ont-ils été transmis au niveau supérieur?
✅ Les employés ont-ils documenté tous les détails nécessaires liés à l’interaction avec le client?
✅ Toutes les interactions ont-elles été traitées conformément aux politiques de l’organisme?
✅ Si le client avait besoin de mesures d’adaptation, a-t-il reçu les mesures appropriées?

Ces listes de contrôle servent d’outil à des fins d’auto-évaluation et de reddition de comptes pour assurer que toutes les interactions des employés avec les clients satisfont aux normes les plus élevées quant au professionnalisme et à l’équité.

Il ne s’agit pas nécessairement de listes complètes.

