

Principes

Nous tentons de garder les activités de résolution des plaintes le plus près possible du personnel d'Agilec impliqué dans la situation. Nous croyons que les personnes avec une connaissance directe de l'événement ou de la série d'événements sont probablement les mieux équipées pour répondre efficacement aux problèmes qui sont soulevés. Elles ont normalement la première occasion d'aborder et de résoudre les conflits ou les plaintes.

Notre processus de résolution est guidé par nos valeurs et les principes présentés dans notre Charte du service à la clientèle.

Nous croyons que nos clients et Agilec peuvent profiter d'approches informelles et formelles de résolution des plaintes.

Reconnaissance des plaintes

Les normes de service d'Agilec exigent que nous répondions à toutes les demandes ou préoccupations en matière de service à la clientèle en un jour ouvrable.

Processus verbal informel

Nous encourageons nos clients à présenter toute préoccupation immédiatement à un membre de l'équipe Agilec. Ce processus informel reflète notre orientation profonde sur le service à la clientèle et il vise à faciliter la compréhension entre toutes les parties et à trouver rapidement des solutions. À la réception d'une préoccupation de la part d'un client, les membres de l'équipe :

- a. écouteront attentivement le client présenter sa préoccupation, sa plainte ou son problème;
- b. assureront le client que nous sommes engagés à résoudre le problème ou la plainte;
- c. veilleront à clarifier la situation;
- d. offriront, si possible, une solution pratique et, après l'accord et l'évaluation de la faisabilité, exécuteront cette solution;
- e. confirmeront auprès du client sa satisfaction concernant la solution proposée. Sinon, le membre de l'équipe invitera le client à poser une plainte formelle.

Si la solution est hors du contrôle du membre de l'équipe, il aiguillera la plainte vers la personne ou le groupe approprié et, si possible, aidera à établir le contact entre les deux parties. Une « personne ou un groupe approprié » au sein d'Agilec procèdera en suivant les étapes présentées ci-dessus (a à e).

Les plaintes verbales seront résolues aussi rapidement que possible. Si une solution n'est pas trouvée (ou s'il est peu probable qu'elle soit acceptable) dans les cinq jours ouvrables, le processus formel sera alors adopté afin d'assurer un suivi adéquat.

Il est important de saisir les apprentissages qui ont lieu lors du processus informel de plaintes – voir **Conclusion d'une plainte** ci-dessous.

Processus formel

Le processus formel de plainte est employé pour résoudre les questions qui ne peuvent pas être réglées par le processus informel ou qui ont une faible probabilité de l'être. Il sert également pour les situations où le plaignant souhaite la participation de la direction d'Agilec au-delà de l'équipe locale. Voici des scénarios typiques qui devraient faire l'objet du processus formel :

- La plainte est reçue après un certain délai après l'incident à la source de la plainte. Le plaignant a eu le temps de réfléchir aux événements et a décidé d'exprimer son mécontentement après le fait. Un appel à un dirigeant local correspondrait à cette catégorie.
- La plainte est reçue par une personne ou un service d'Agilec différent de celui ayant causé le mécontentement du plaignant.
- Toute situation où le plaignant cherche à obtenir un remède substantiel (par exemple, quelque chose qui est hors de nos pratiques de service normales) ou bien une situation où le plaignant ne veut plus faire affaire avec Agilec en raison de son expérience.
- Les plaintes reçues par clavardage ou la page Contact de notre site Web.

Une plainte formelle ne doit pas nécessairement être par écrit. Si une plainte est présentée verbalement, la personne recevant la plainte est responsable de saisir l'essentiel de la plainte, les renseignements du plaignant, etc., par écrit.

Les clients qui choisissent de présenter leurs préoccupations par écrit peuvent utiliser le Formulaire de plainte d'Agilec. Ce formulaire est disponible sur demande à tous les établissements d'Agilec ou peut être téléchargé du site Web d'Agilec à www.agilec.ca.

Dans le cours du processus formel de résolution, chaque étape est contrôlée et les étapes suivantes sont documentées afin d'assurer la compréhension par toutes les parties et de faciliter le suivi.

Flux du processus

- a) La personne recevant une plainte formelle est responsable de l'acheminer immédiatement à son chef d'équipe ou au v.-p., Assurance qualité (VPAQ).
- b) Un chef d'équipe recevant une plainte formelle directement ou par l'entremise d'un autre employé est responsable d'acheminer le formulaire immédiatement au VPAQ.
- c) Le VPAQ étudiera la plainte et confirmera qui est responsable du suivi (normalement le chef d'équipe le plus près de la situation).
- d) Le VPAQ contactera le plaignant en un jour ouvrable pour accuser réception de la plainte et l'informer des étapes suivantes.
- e) La personne responsable de répondre à la plainte guidera le processus de résolution conformément aux étapes ci-dessous et renverra des mises au point, une copie des plans d'action et toute autre documentation au VPAQ qui contrôlera le déroulement du processus.
- f) À la résolution de la plainte, la partie responsable résumera le résultat et enverra le résumé au VPAQ (voir Conclusion de la plainte ci-dessous).
- g) À la réception du résumé, le VPAQ contactera le client afin d'évaluer sa satisfaction quant à la solution proposée et au processus de traitement des plaintes.

Étape un : CHEF D'ÉQUIPE

L'étape un doit être exécutée dans les cinq jours ouvrables.

- a. Le chef d'équipe responsable consulte les membres de l'équipe impliqués afin d'enquêter sur la situation et d'évaluer les réponses possibles. (Dans bien des cas, il est possible d'entreprendre ce processus avant que la responsabilité soit formellement confirmée par le VPAQ.)
- b. Le chef d'équipe responsable contacte le plaignant pour obtenir des informations, discuter des solutions possibles et obtenir une rétroaction. (Les étapes a. et b. doivent être prises dans UN JOUR OUVRABLE après que le chef d'équipe est avisé de la plainte.)
- c. Par la communication ouverte avec toutes les parties, le chef d'équipe tente de trouver une réponse acceptable pour le plaignant. Une fois arrivé à une entente, le chef d'équipe documente les détails pour toutes les parties concernées, y compris un plan d'action et des échéances pour les mesures à prendre. Une fois le plan d'action accepté, aucune escalade aux niveaux supérieurs n'est amorcée et le plan d'action est mis en œuvre. La conclusion suit l'exécution du plan d'action.
- d. Si aucun plan d'action n'est en place après cinq jours ouvrables ou s'il devient évident à tout moment qu'il est peu probable de trouver une solution acceptable à l'étape un, le processus passe immédiatement à l'étape deux et la responsabilité est transférée à un cadre supérieur.

Étape deux : Cadre supérieur (CS)

L'étape deux doit être exécutée dans les cinq jours ouvrables.

Lorsque les efforts de l'étape un n'ont pas résolu la plainte, un CS approprié (désigné par le VPAQ) :

- a. assume la responsabilité de répondre à la plainte;
- b. prend les mesures adéquates pour résoudre la situation, incluant l'évaluation de la situation et de ses conséquences pour les relations commerciales, les systèmes et les finances d'Agilec, et vérifie la possibilité d'obligations contractuelles.
- c. Lorsqu'une solution est convenue, le CS documente les détails pour toutes les parties concernées, y compris un plan d'action et des échéances pour les mesures à prendre. Une fois le plan d'action accepté, aucune escalade à l'étape trois n'est amorcée et le plan d'action est mis en œuvre. La conclusion suit l'exécution du plan d'action.
- d. Si aucun plan d'action n'est en place après cinq jours ouvrables ou s'il devient évident à tout moment qu'il est peu probable de trouver une solution acceptable à l'étape deux, le processus passe immédiatement à l'étape trois et la responsabilité est transférée au PDG.

Étape trois : PDG

L'étape trois doit être exécutée dans les cinq jours ouvrables.

Processus de résolution des plaintes (externe)



Lorsque les efforts déployés aux deux premières étapes n'ont pas su résoudre la plainte, le PDG :

- a. assume la responsabilité de conclure la plainte;
- b. prend les mesures adéquates pour résoudre la situation. Cela peut comprendre une revue systématique pour concevoir les changements qui pourraient être nécessaires afin d'éliminer des problèmes récurrents ou communiquer au plaignant tout changement apporté afin de rétablir une relation de travail positive avec le plaignant comme une personne touchée par nos activités;
- c. lorsqu'une solution est convenue, le PDG documente les détails pour toutes les parties concernées, y compris un plan d'action et des échéances pour les mesures à prendre. La conclusion arrive lorsqu'aucune autre mesure n'est nécessaire.

Conclusion de la plainte

Plaintes informelles

Les solutions sont documentées et communiquées aux coordonnateurs d'équipes et de divisions s'il y a une occasion d'apprentissage possible ou si des changements systémiques doivent être apportés. La confidentialité doit être respectée et aucun renseignement personnel ne doit être divulgué.

Plaintes formelles

- a. Une plainte formelle ou par écrit est fermée lorsque toutes les mesures requises ont été prises.
- b. À la conclusion, la personne responsable doit considérer la nature de la plainte et de la solution et prendre des mesures adéquates pour éviter que des plaintes similaires surviennent dans l'ensemble de l'organisation.
- c. La personne responsable de la plainte au moment de la conclusion enverra un résumé de conclusion au VPAQ aux fins de suivi. Le VPAQ fera une vérification de la satisfaction du plaignant à ce moment et saisira les données de la plainte aux fins de suivi.

Questions hors de notre juridiction

Si nous recevons une plainte à propos d'une question pour laquelle nous n'avons aucune responsabilité ou autorité, nous aiderons le plaignant à établir de quelle manière et à qui adresser sa plainte.

Système de rapport de plaintes

Le VPAQ utilisera les résultats pour améliorer le service dans l'ensemble d'Agilec.

Les données du processus de plainte seront saisies dans un point de collecte de données afin d'assurer l'exactitude des statistiques et que les apprentissages issus du processus seront disponibles aux fins de formation et d'assurance qualité.

Évaluation

Le VPAQ conserve des données sur l'utilisation du processus de plainte. Le VPAQ effectuera une évaluation annuelle de l'efficacité du processus de plainte et communiquera les résultats avec l'ensemble de l'organisation.