

Une vision macroscopique de la gestion des plaintes

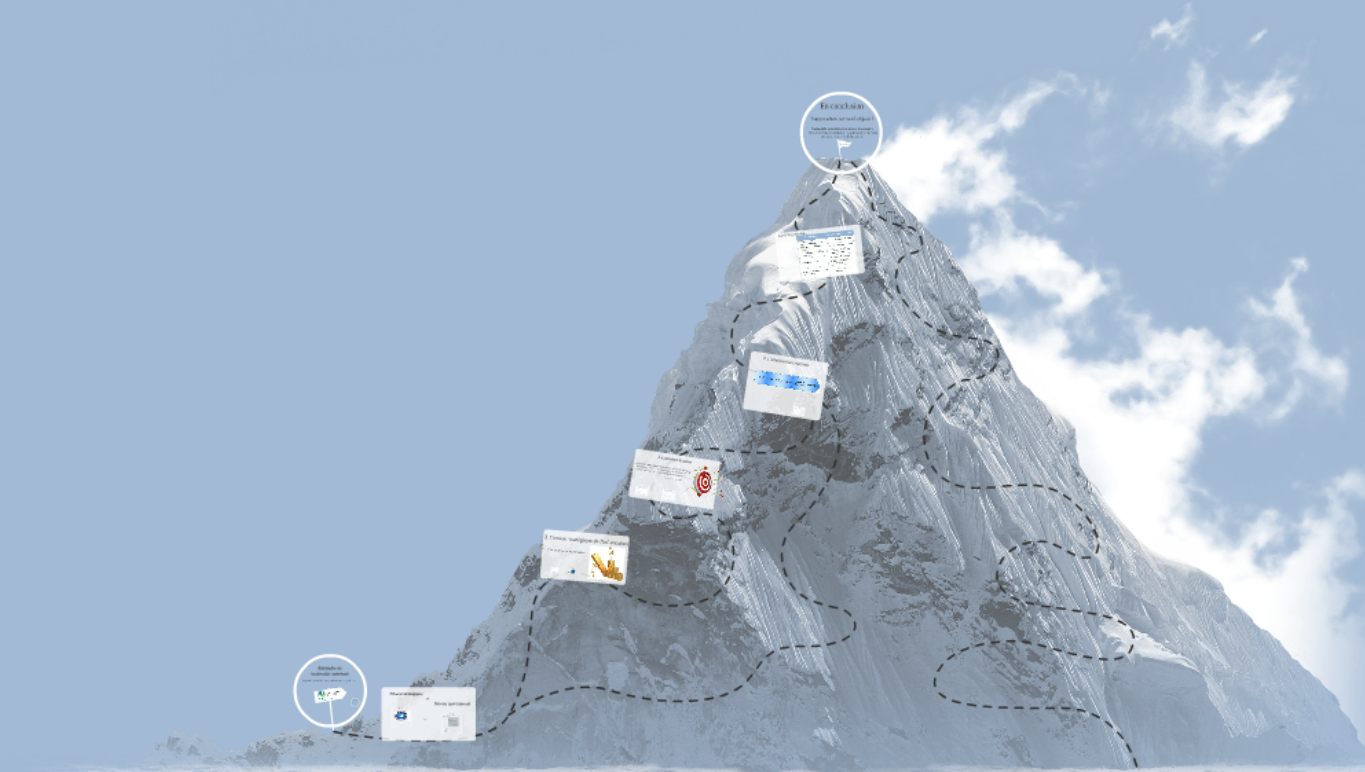


Présentation de:

Mathieu Garon, MBA

Colloque ARGP 2014

Une vision macroscopique de la gestion des plaintes



Présentation de:

Mathieu Garon, MBA

Colloque ARGP 2014

Atteindre de nouveaux sommets

La portée stratégique du traitement des plaintes



3 ASPECTS STRATÉGIQUES

1. La gestion stratégique de l'information
2. La connaissance du client
3. L'amélioration continue

3 ASPECTS STRATÉGIQUES

1. La gestion stratégique de l'information
2. La connaissance du client
3. L'amélioration continue

Niveau stratégique

VS

Niveau opérationnel

Stratégique
Grandes orientations




Concrètement:

- Définir des axes de réflexion (d'abord)
- Choisir un levier principal (marketing)
- Définir les dates, les lieux, les acteurs



Opérationnel
Des actions



Concrètement:

- Définir des axes de réflexion (d'abord)
- Choisir un levier principal (marketing)
- Définir les dates, les lieux, les acteurs

Stratégique

Grandes orientations



Loi sur l'administration publique

L'article 1: **priorité** [...] à la qualité des services

L'article 6 : « **Déclaration de services aux citoyens** »

L'article 7: un ministère [...] doit:

- **Connaître les attentes des citoyens...**

Une mission

« ... faire évaluer la qualité des services de l'administration dans une perspective d'impact, d'efficacité et d'accessibilité de la qualité des services aux citoyens. »



Loi sur l'administration publique

L'article 1: **priorité** [...] à la **qualité** des services

L'article 6 : « **Déclaration de services aux citoyens** »

L'article 7: un ministère [...] doit:

- **Connaître les attentes** des citoyens...

Une mission

"... faire évoluer la gestion des plaintes au gouvernement dans une perspective **d'équité, d'efficacité et d'amélioration** de la qualité des services aux citoyens."

Une mission

"... faire évoluer la gestion des plaintes au gouvernement dans une perspective **d'équité, d'efficacité et d'amélioration** de la qualité des services aux citoyens."

Opérationnel

Des actions



Concrètement:

- **Écrire des mises en situation**
(formation)
- **Convoquer ses membres**
(activités de réseautage)
- **Recenser les écrits**
(veille stratégique)

Concrètement:

- **Écrire des mises en situation**
(formation)
- **Convoquer ses membres**
(activités de réseautage)
- **Recenser les écrits**
(veille stratégique)



Extrant opérationnel



Recevoir - évaluer - traiter - **régler la plainte**

Extrant stratégique



Un aperçu de la performance organisationnelle

1. Gestion stratégique de l'information

L'information est une ressource



Indicateur de performance

L'exécution des programmes
La prestation des services



Évaluer les pratiques organisationnelles

Ce qui se cache sous la surface

96 % des clients insatisfaits
NE porteront PAS plainte

Systeme de classification des plaintes



2. Connaître le client

« Le danger qui guette l'organisation n'optimisant que l'efficienne est de parvenir à très bien fournir un service qui répond mal au besoin de sa clientèle. »

Centre d'expertise des grands organismes



Approche "orientée client"

pour la gestion des plaintes



L'offre de service résulte d'une co-production

Dialogue Humilité Écoute Questionnement

Les retombées de l'approche client



Services mieux adaptés

Prévenir les plaintes

Innovation

Économies

Approche "orientée client"

pour la gestion des plaintes



L'offre de service résulte d'une co-production

Dialogue

Écoute

Humilité

Questionnement

Les retombées de l'approche client



Services mieux adaptés

Prévenir les plaintes

Innovation

Économies

3. L'amélioration continue

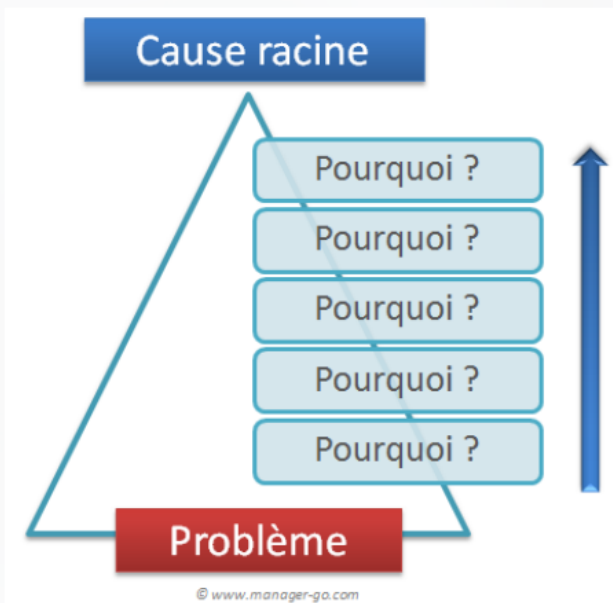


Différents outils

Les 5 pourquoi	Le QQOQCP	Route de Denning

Différents outils

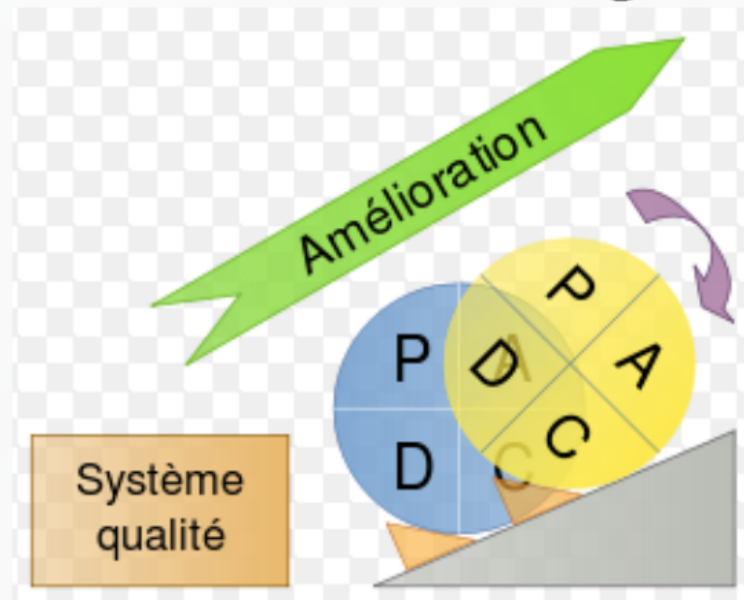
Les 5 pourquoi



Le QQQQCP

Quoi ? <i>Quel est le problème</i>
Qui ? <i>Qui est concerné par le problème ?</i>
Où ? <i>Où apparaît le problème ?</i>
Quand ? <i>Quand apparaît le problème ?</i>
Comment ? <i>Comment apparaît le problème ?</i>
Pourquoi ? <i>Pourquoi résoudre le problème ?</i>

Roue de Deming



Saisir l'opportunité...

Une plainte du client	Des opportunités pour le gestionnaire
<ul style="list-style-type: none">• Cerner rapidement les dysfonctionnements organisationnels	<ul style="list-style-type: none">• Accroître l'efficacité et l'efficience
<ul style="list-style-type: none">• Cerner les problèmes récurrents, systématiques	<ul style="list-style-type: none">• Régler définitivement un problème
<ul style="list-style-type: none">• Permet une meilleure connaissance du niveau de satisfaction	<ul style="list-style-type: none">• Contribuer à rehausser « l'image organisationnelle »
<ul style="list-style-type: none">• Offrir une voix aux clients	<ul style="list-style-type: none">• Obtenir des pistes de solution
	<ul style="list-style-type: none">• Arrimer le changement et les transformations
<ul style="list-style-type: none">• Offrir une deuxième chance de satisfaire un client mécontent	<ul style="list-style-type: none">• Augmenter la crédibilité de l'organisation

En conclusion

3 approches, un seul objectif

Votre défi: sensibiliser les autres directions à l'importance de s'attarder à l'insatisfaction du client (concertation et collaboration)

