

## Une vision macroscopique de la gestion des plaintes

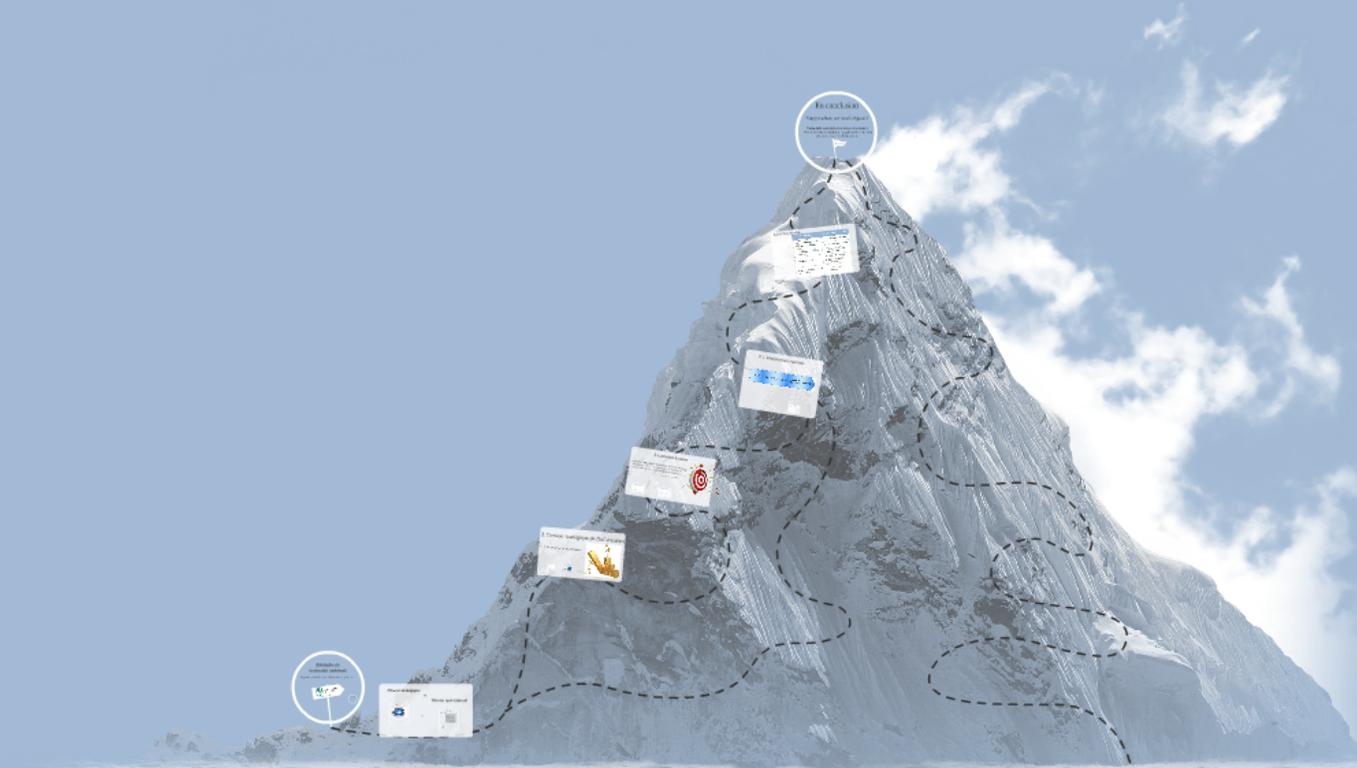


Présentation de:

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 (stratégie)
- Construire un budget prévisionnel
- Définir les dates de réalisation



**Opérationnel**  
Des actions



**Concrètement:**

- Définir des tâches et des tâches (opérationnel)
- Construire un budget prévisionnel
- Définir les dates de réalisation

# 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 évoluer le gestion des données gouvernementales 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

Système de classification des plaintes



## 2. Connaître le client

« Le danger qui guette l'organisation n'optimisant que l'efficiency 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

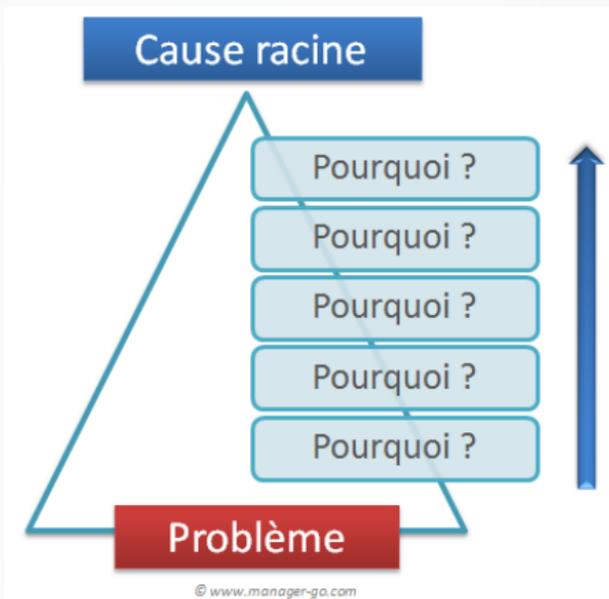


Différents outils

<b>Les 5 pourquoi</b>	<b>Le QQOQCP</b>	<b>Route de Denning</b>

# Différents outils

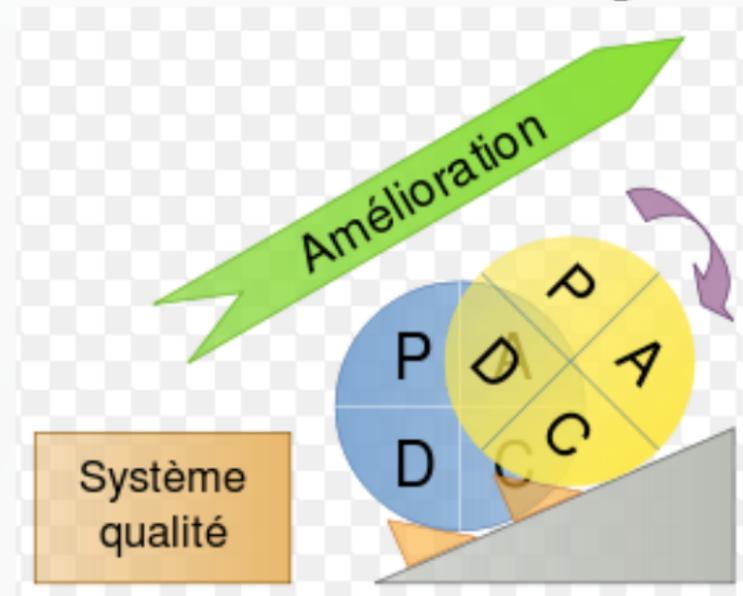
## Les 5 pourquoi



## Le QQOQCP

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

# 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)

