

**SOUS-DIVISION DES SERVICES DE PUBLICATION D'INFO SST**

**INSTRUCTIONS POUR L'ASSURANCE DE LA QUALITÉ  
PSS-05 Rétroactions et plaintes des clients**

**PROPRIÉTAIRE : Andy Moore  
APPROUVÉ LE : 2005-10-18**

## 1.0 OBJECTIF

- 1.1 Le présent document décrit le système et les instructions et permet d'attribuer les responsabilités en vue de faire face à la rétroaction et aux plaintes des clients.

## 2.0 APPLICATION

- 2.1 Cette procédure s'applique à toute rétroaction ou plainte du client et à toute activité et Section dans le cadre du système de gestion de la qualité (SGQ) des Services de publication.
- 2.2 La classification des plaintes en différentes catégories permet le suivi des tendances et l'évaluation des améliorations dans les Sections concernées.

## 3.0 RESPONSABILITÉS

- 3.1 Le personnel de la Sous-division des services de publication d'Info SST doit posséder une connaissance pratique du présent document (Instructions pour l'assurance de la qualité, ou QAI).
- 3.2 Le chef de la Sous-division des services de publication est responsable de s'assurer que toutes les plaintes ont été traitées.
- 3.3 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle a la responsabilité d'assurer le suivi des procédures reliées à la rétroaction et aux plaintes des clients. Il a la responsabilité d'informer le Conseil de la qualité et le chef de la Sous-division des services de publication.
- 3.4 Les coordonnateurs de la production et le chef des ventes et de la distribution ont la responsabilité d'appliquer les mesures correctives nécessaires et/ou d'améliorer les procédures concernant les clients.
- 3.5 Le Conseil de la qualité est responsable de revoir périodiquement les activités des clients et d'établir pour ces derniers, le cas échéant, de nouveaux objectifs.
- 3.6 Le représentant en gestion de la qualité (RGQ) a la responsabilité de gérer et d'assurer le suivi de toute demande de modification à un document (DMD) ou d'amélioration du système de la qualité (DASQ) provenant des clients. Il est également le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle.
- 3.7 Le gestionnaire chargé de ces instructions pour l'assurance de la qualité (QAI) a la responsabilité d'étudier toutes les demandes de modification à un document (DMD) ou d'amélioration du système de la qualité (DASQ) qui s'y rattachent, de rédiger de nouvelles instructions au besoin et d'aviser les utilisateurs des modifications apportées.
- 3.8 Le webmestre a la responsabilité de mettre à jour la version contrôlée des présentes QAI sur Intranet en temps opportun.
- 3.9 Les employés des services de publication et autres utilisateurs des présentes QAI sont invités à transmettre leurs commentaires au RGQ, au coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle, au coordonnateur de la production et au chef des Services de publication quant à l'exactitude, l'intégralité, la simplicité et l'utilité de ce document en remplissant le formulaire de *Demande de modification à un document* (DMD) ou le formulaire de *Demande d'amélioration du système de la qualité* (DASQ).

#### 4.0 DÉFINITIONS

- 4.1 Pour cette procédure, les Services de publication définissent la rétroaction et les plaintes des clients comme suit :
- **Rétroaction:** Les commentaires des clients en ce qui a trait aux caractéristiques et à la performance des produits et/ou services de la Sous-division des services de publication. On considère une rétroaction un commentaire qui ne requiert aucune résolution de problèmes.
  - **Plainte:** Les commentaires des clients référant aux produits et/ou services qui ne rencontrent pas leurs exigences ou leurs attentes. On considère une plainte un commentaire qui requiert une résolution de problèmes par la Sous-division des services de publication.
- 4.2 La rétroaction et les plaintes des clients seront utilisés afin d'évaluer leur satisfaction.

#### 5.0 INSTRUCTIONS

- 5.1 Réception et enregistrement de la rétroaction et des plaintes des clients : toute rétroaction ou plainte des clients transmise par écrit ou verbalement sera acheminée au coordonnateur de la Section en question. Les communications verbales sont recensées, en préparant un mémo, lors ou immédiatement après la conversation avec le client.
- 5.2 Les rétroactions et/ou les plaintes sont acheminées au chef de la Sous-division des services de publication ou à une de ses Sections comme indiqué ci-dessous :
- Cartographie numérique
  - Conception numérique
  - Photographie technique
  - Éditions scientifiques et techniques
- 5.3 Plainte: Si un commentaire provenant du client est classifié comme une plainte, une réponse est rédigée par le coordonnateur l'employé impliqué pour être ensuite envoyée au client. La réponse ainsi qu'une brève description de la plainte doit être acheminée au chef des services de publication d'Info SST et au coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle.
- 5.4 Le chef des services de publication d'Info SST peut, si nécessaire, envoyer de l'information additionnelle au client. Il peut aussi rédiger lui-même la réponse et l'envoyer client. Il doit par contre en informer les coordonnateurs de section impliqués (si il y a lieu) et dans tous les cas faire parvenir la documentation relative à la plainte au coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle.
- 5.5 Rétroaction: Si un commentaire provenant du client est classifié comme une rétroaction, l'information concernant celle-ci est acheminée au coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle qui s'assure d'en faire le suivi.
- 5.6 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle analyse et évalue la rétroaction ou la plainte. Au besoin, une recommandation est acheminée au gestionnaire désigné.
- 5.7 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle révise la plainte ou la rétroaction afin de déterminer s'il est nécessaire d'en faire le suivi à l'aide d'une demande officielle d'amélioration du système de la qualité. Au besoin, une non-conformité ou une observation est établie et le processus relié aux instructions QAI PSS-02 est enclenché.
- 5.8 La rétroaction et les plaintes des clients sont enregistrées et tenues à jour dans une base de données par le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle.
- 5.9 La rétroaction et les plaintes sont généralement reçues par courriel. Un peut aussi se servir d'un formulaire DSAQ afin de recueillir les informations concernant le client.

5.10 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle classe la rétroaction ou les plaintes des clients dans une base de donnée sous différents champs tel qu'indiqués ci-dessous, mais sans y être limité.

- Numéro de référence
- Date de soumission
- Soumis par (nom du client)
- Activité professionnelle du client
- Employeur du client
- Groupe (service ou produit)
- Type de rétroaction (suggestion, observation, compliment, etc.)
- Aspect du service (identification du produit ou du service concerné)
- Attributs mesurables (Réactivité, Rapidité, Qualité etc.)
- Secteur affecté (à qui appartient la plainte ou de la rétroaction)
- Description et liens des éléments soumis par le client
- Suivi (les réponses soumises aux clients)
- Suivi effectué par le conseil de la qualité
- Commentaires

5.11 Le coordonnateur assigné à la satisfaction de la clientèle classe la rétroaction ou les plaintes en utilisant, lorsque possible, des indicateurs de performances afin de mesurer la satisfaction de la clientèle (attributs mesurables). En voici des exemples :

- Général:
  - Connaissance, accessibilité, rapidité, coût
- Produits:
  - Connaissance, exactitude, pertinence, utilité, accessibilité, disponibilité, qualité
- personnel:
  - Compétence, courtoisie, réactivité

5.12 Les procédures utilisées afin de rectifier les plaintes des clients sont aussi décrites dans nos normes de services.

5.13 Les rétroactions et les plaintes sont des points en cours de discussion lors des réunions du conseil de la qualité (se référer aux QAI PSS-06, Satisfaction des clients).

## 6.0 RÉFÉRENCES

- QAI PSS-06 Satisfaction des clients
- QAI PSS-01 Demande de modification à un document (DMD)
- QAI PSS-02 Demande d'amélioration du système de la qualité (DASQ) (Non-conformité)
- Base de données (client)
- Normes de services

7.0 ORGANIGRAMME

