

Gérer les plaintes et les insatisfactions de la clientèle

- La gestion des plaintes est un processus prévu par la LSSSS
 - Les droits des usagers sont clairs
 - Les recours sont identifiés et formalisés
 - Les commissaires locaux assurent la gestion du système
 - Il peut y avoir des « couleurs locales » dans la gestion
- Mais une partie est gérée par la ressource

Gérer les plaintes et les insatisfactions de la clientèle

- La gestion des plaintes par le milieu
 - Définir une procédure
 - Informer la clientèle sur les recours
 - Assurer le suivi des recommandations
 - Évaluer, vérifier et réviser
- Gestion des insatisfactions
 - Réchauffer la soupe du client si requis

Gérer les plaintes et les insatisfactions de la clientèle

- Il faut faire preuve de prudence
 - Ne pas « retenir » les plaintes
 - Ne pas « gérer à l'interne »
 - Assurer la transparence
 - Garder des liens de confiance avec les établissements gestionnaires
 - Conserver des traces du processus
- Il faut se rappeler qu'une plainte est une occasion de s'améliorer et non un signe d'échec

Gérer les plaintes et les insatisfactions de la clientèle

- Vision d'un établissement gestionnaire
 - Ce n'est pas le nombre de plaintes qui nous préoccupe, mais plutôt la façon de les gérer et de les régler

Les dimensions de la qualité

RI



QUALITÉ ATTENDUE

QUALITÉ VOULUE

PLAINTE



QUALITÉ PERÇUE

PLAINTE FONDÉE



QUALITÉ RENDUE