


<b>La Financière agricole</b> <b>Québec</b> 	Code : 1131-03-01
	Page : 1 de 7
	Émis le : 2014-09-18
	Remplace l'émission du : 2002-04-12

Note : Les textes modifiés d'une politique existante sont identifiés par un trait vertical dans la marge de gauche.

## 1. OBJECTIF DE LA POLITIQUE

La Politique sur la gestion des plaintes a pour objectif d'offrir à la clientèle et aux partenaires de La Financière agricole du Québec l'opportunité d'exprimer leur insatisfaction. Elle permet aussi de soutenir la qualité des services à la clientèle en lui offrant une écoute attentive tout en détectant des opportunités d'amélioration.

Elle vise également à énoncer les principes directeurs qui régissent la gestion des plaintes qui sont signifiées à La Financière agricole, à distinguer la notion de plainte de celle d'une révision et à préciser les rôles et responsabilités des différents intervenants garantissant ainsi un suivi diligent et impartial des plaintes.

Enfin, elle offre aussi à sa clientèle et ses partenaires insatisfaits de la réponse donnée par un premier intervenant de faire appel au responsable de la gestion des plaintes au sein de la société.

## 2. RÉSULTATS RECHERCHÉS

L'application de cette politique doit faire en sorte que :

- la gestion des plaintes soit une préoccupation partagée au sein de La Financière agricole;
- tous les clients et partenaires de La Financière agricole puissent lui communiquer facilement leur insatisfaction et/ou commentaire;
- toutes les plaintes qui sont formulées soient répertoriées et traitées avec célérité, équité, uniformité et transparence, peu importe le canal et le support de communication utilisés;
- la gestion des plaintes permette l'amélioration continue de la qualité des services rendus et de l'administration des produits offerts par La Financière agricole.

## 3. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés de La Financière agricole du Québec entrant en communication avec un client ou un partenaire qui souhaite porter plainte ainsi qu'aux différents intervenants appelés à jouer un rôle dans la gestion des plaintes.

Le traitement des plaintes auxquelles s'applique cette politique suit un processus différent de celui des demandes de révision.

## 4. DÉFINITIONS


### Plainte

Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction formulée par une relation d'affaires qui s'estime lésée (préjudice) ou qui allègue avoir subi un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par la société ou de l'administration des produits offerts par cette dernière.

De plus, la plainte nécessite une analyse et l'intervention d'un répondant régional, d'un gestionnaire régional ou du responsable de la gestion des plaintes.

### Révision

Une demande de révision fait référence à un désaccord avec une décision rendue par La Financière agricole dans le cadre de l'administration d'un programme auquel participe le client et pour laquelle le client requiert que cette décision soit réexaminée en fonction des motifs invoqués au soutien de sa demande de révision. Pour les exceptions, consulter la Politique sur les demandes de révision.

<b>La Financière agricole</b> <b>Québec</b> 	Code :	1131-03-01
	Page	2 de 7
	Émis le	2014-09-18
	Remplace l'émission du :	2002-04-12

Tout motif d'insatisfaction est accepté et reconnu comme étant une plainte. Toutefois sont exclues les plaintes dont le motif fait l'objet :

- d'une demande de renseignement, d'éclaircissement ou d'information relative aux activités de la société;
- d'une insatisfaction face à une décision alors que le client n'a pas encore exercé ses droits de recours en révision ou devant les tribunaux. Le client sera alors invité à faire une demande de révision par écrit et à l'acheminer aux instances concernées. Un mécontentement face au délai de traitement d'une demande de révision ou qui relève du comportement ou des attitudes des personnes intervenant dans l'instance de révision est cependant recevable comme plainte;
- d'une insatisfaction liée à l'application de *la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ., chapitre A-2.1). Ces plaintes doivent être transmises à la personne responsable de l'application de cette loi;
- d'une dénonciation formulée par un citoyen ou un client de La Financière agricole à l'égard d'un autre client de celle-ci. Une dénonciation est alors confiée à la Vice-présidence à la clientèle et à la Direction des affaires juridiques;

## 5. CLIENTÈLE VISÉE

La présente politique s'adresse à toute personne insatisfaite des services offerts par La Financière agricole, notamment :

- à la clientèle agricole et forestière qui a obtenu ou qui désire obtenir un service de La Financière agricole;
- aux ayants droit et créanciers d'un client de La Financière agricole;
- aux représentants des producteurs et productrices agricoles ainsi qu'à leurs mandataires (avocat, notaire, comptable, expert-conseil, etc.);

Les interventions d'un ministre, d'un député, du Protecteur du citoyen ou des ministères et organismes relèvent du Secrétariat général de La Financière agricole. Toutefois, un lien étroit est établi entre le responsable de la gestion des plaintes et le secrétariat général.

## 6. PRINCIPES DIRECTEURS

Soucieuse de ses valeurs organisationnelles que sont la rigueur, l'équité, l'excellence et le respect, La Financière agricole travaille à l'amélioration de sa prestation de services et de ses produits. Toute plainte est considérée comme une occasion de mieux connaître les besoins et les attentes de sa clientèle. Il s'agit d'intrants importants permettant de guider le développement et la mise en œuvre de pistes d'amélioration en vue d'accroître le niveau de satisfaction de ses clients et partenaires.

### 6.1 accessibilité

Il importe de faire connaître le mécanisme de traitement des plaintes par différents moyens de communication en informant la clientèle et les partenaires sur la façon d'adresser une plainte. L'approche d'intervention doit être simple et crédible.

### 6.2 Rapidité et motivation

La clientèle ou le partenaire qui s'adresse à un service des plaintes s'attend à une prise en charge immédiate des plaintes et à une réponse claire, personnalisée et adaptée à son cas, et ce, dans le meilleur des délais.

### 6.3 Courtoisie et confidentialité

Toute plainte est reçue, avec courtoisie et empathie, peu importe le canal d'entrée utilisé, et traitée avec confidentialité.

### 6.4 Reddition de comptes

La viabilité du traitement des plaintes dépend de la mise en place d'un mécanisme de reddition de comptes.

### 6.5 Évaluation de la gestion des plaintes

La satisfaction des clients et partenaires qui font appel au traitement des plaintes est évaluée, d'une part, pour déterminer les aspects du traitement des plaintes qui peuvent être améliorés et, d'autre part, pour mesurer l'impact du traitement des plaintes sur l'organisation.

## 7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS (Annexe 1)

- Centre de services et la DSSC<sup>1</sup>

Le centre de services et la DSSC demeurent les premiers intervenants pour la réception des plaintes. Le client ou partenaire qui manifeste une insatisfaction à l'égard de la prestation du service dispensé par la société ou de l'administration des produits offerts par la société doit s'adresser au centre de services concerné ou la DSSC.

Le centre de services et la DSSC doivent recevoir et accueillir toutes les plaintes et les enregistrer au système informatisé de gestion des plaintes (GERE).

#### Les employés

En premier lieu, si, au cours des échanges habituels, un client ou un partenaire exprime une insatisfaction, l'employé du centre de services ou de la DSSC doit tenter de régler lui-même la situation.

Dans un second temps, si le client demeure insatisfait malgré le soutien reçu, l'employé doit transmettre la plainte à son répondant régional pour les plaintes ou à son gestionnaire régional, lequel est responsable de l'application de la présente politique au sein de son unité administrative.

L'employé qui répond au plaignant doit être en mesure de :

- distinguer la nature de la demande, c'est-à-dire la plainte ou la révision;
- l'aider à exposer clairement les motifs de son insatisfaction;
- lui fournir toute l'assistance nécessaire pour lui permettre de poursuivre ses démarches.

<sup>1</sup> La Direction des stratégies de services à la clientèle (DSSC) est responsable du traitement des plaintes reçues quant au traitement des données financières des programmes de protection du revenu.

### Le répondant régional

Le répondant régional agit en qualité d'intermédiaire entre son gestionnaire régional et le responsable de la gestion des plaintes de la Direction des affaires juridiques.

Il reçoit, analyse et traite les plaintes écrites et verbales qui lui sont assignées dans le respect des programmes, des procédures administratives et des politiques en vigueur. Il en assure le traitement de façon prioritaire, notamment en effectuant des recherches, des analyses et des ajustements pour trouver des solutions équitables et satisfaisantes, le cas échéant.

Pour les plaintes écrites, il prépare l'accusé de réception pour la signature du gestionnaire régional.

Au terme du traitement de la plainte, il transmet au gestionnaire régional les informations pertinentes à la plainte afin que celui-ci prenne la décision sur l'issue du dossier.

Le traitement des plaintes relatives au comportement des employés est assuré par le gestionnaire régional.

### Le gestionnaire régional et le directeur de la DSSC

Le gestionnaire régional et le directeur de la DSSC sont responsables de l'application de la présente politique. Il voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de celle-ci.

Pour les plaintes écrites, à l'issue de la décision, le gestionnaire transmet aux plaignants une réponse écrite, sous sa signature.

Si l'insatisfaction du plaignant persiste, le gestionnaire doit adresser la plainte au responsable de la gestion des plaintes qui en fera le suivi en collaboration avec la vice-présidence concernée. Il en est de même lorsque la solution exige une intervention spéciale ou encore si le plaignant demande lui-même à être entendu par le responsable des plaintes.

Eu égard à une insatisfaction relative aux paramètres d'un programme, le tout doit être transmis au responsable de la gestion des plaintes, lequel en informera la vice-présidence concernée.

À toute étape du traitement, le gestionnaire doit informer le responsable de la gestion des plaintes des situations d'insatisfaction susceptibles de faire ou faisant l'objet d'une médiatisation afin que soit mise en œuvre la stratégie d'intervention la plus appropriée, au bénéfice de l'ensemble des personnes concernées.

De plus, au terme de chaque exercice financier, le gestionnaire régional ainsi que le directeur de la DSSC font rapport de l'application de la présente politique au responsable de la gestion des plaintes. Ils rendent compte des plaintes traitées ainsi que des décisions rendues.

De plus, il transmettent également leur appréciation sur la gestion et le processus de traitement des plaintes et, le cas échéant, soumettent des recommandations dans une optique d'amélioration continue.

- Siège social

### Le responsable de la gestion des plaintes

Le responsable de la gestion des plaintes est responsable de la mise à jour de la présente politique ainsi que de la procédure de la gestion des plaintes.

Il est également responsable de l'actualisation des applications WEB du système informatisé au regard du suivi des plaintes et révision, soit GERE et REPR.

Il assure un rôle de soutien et de conseil auprès des centres de services et de la DSSC.

Le responsable de la gestion des plaintes reçoit et traite les plaintes de la clientèle ou des partenaires en deuxième instance ou lorsque le centre de services lui achemine des plaintes pour lesquelles il ne peut en venir à une entente avec le plaignant. Il en est de même lorsque la solution exige une intervention spéciale ou encore si le plaignant demande lui-même à être entendu par le responsable de la gestion des plaintes.

Il rend les décisions relativement aux dossiers de plainte en deuxième instance en collaboration avec les vice-présidences concernées.

Le responsable de la gestion des plaintes, après analyse et identification des causes des plaintes, élabore des recommandations pour l'amélioration ou l'adaptation des services à la clientèle dans une perspective d'équité et de saine gestion des programmes administrés par La Financière agricole.

La recommandation ne met pas fin à l'intervention du responsable des plaintes. Il doit aussi s'assurer que celle-ci a été mise en œuvre. Si ce n'est pas le cas, il doit en demander les raisons.

Il transmet, trimestriellement, au comité de direction, un rapport d'étape dont un premier tableau l'informe du nombre de plaintes, par programme, reçues dans les centres de services et la DSSC ainsi que du nombre de plaintes transférées au siège social. D'autres tableaux présentent, pour chacune des vice-présidences, les plaintes concernant leurs unités administratives. Ceux-ci exposent, pour chacune des plaintes reçues, l'objet de la plainte, l'insatisfaction du plaignant et les actions effectuées lors du traitement de celle-ci.

De plus, à cette occasion, le responsable de la gestion des plaintes transmettra une analyse des suggestions qui émergent de la clientèle ou des partenaires à l'égard du contenu, notamment des programmes, politiques, directives ou procédures.

Au terme de chaque exercice financier, le responsable de la gestion des plaintes fait rapport au comité de direction et au conseil d'administration de l'application de la présente politique. Il rend compte des plaintes traitées et de ses recommandations. Une synthèse de ce rapport est intégrée au rapport annuel de La Financière agricole.

#### Bureau du président-directeur général et les vice-présidences

Toute plainte reçue directement au bureau de président-directeur général ainsi qu'aux vice-présidences se doit d'être retournée au centre de services duquel le client ou le partenaire relève ou transmise au responsable de la gestion des plaintes si le plaignant demande lui-même à être entendu par ce dernier.

## **8. GESTION DES PLAINTES**

Le client ou le partenaire peut exprimer sa plainte à la société par le mode de communication de son choix. Une plainte anonyme sera considérée comme non reçue. Toute plainte sera traitée de façon confidentielle.

Une procédure de gestion des plaintes est mise en place de façon uniforme au sein de La Financière agricole relativement à la réception, la coordination, le traitement, le suivi des résultats obtenus, la rétro-information et les recommandations du responsable des plaintes faites à l'organisation.

Toute plainte écrite exprimée à La Financière agricole fait l'objet d'un accusé de réception dans un délai n'excédant pas cinq (5) jours ouvrables et doit être traitée dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables.

Dans l'éventualité où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le client ou le partenaire, le cas échéant, est informé des motifs du retard, des démarches entreprises dans le traitement de la plainte et du délai raisonnable dans lequel la décision lui sera transmise.

## 9. APPROBATION

La présente politique a été approuvée par le conseil d'administration le 18 septembre 2014.

*(S) Robert Keating*

---

ROBERT KEATING  
Président-directeur général

*2014-09-18*

---

Date d'approbation

**ANNEXE 1**

