

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

## A. Objet de la politique

La Politique sur la gestion des plaintes de la clientèle (la « **Politique** ») contribue à l'amélioration continue des services offerts de La Financière agricole du Québec (la « **FADQ** »). La présente Politique a comme objectif de :

- offrir l'opportunité à sa clientèle d'exprimer leur insatisfaction;
- énoncer les principes directeurs qui régissent la gestion des plaintes;
- encadrer la gestion de plaintes au sein de la FADQ;
- circonscrire les rôles et responsabilités des différents intervenants garantissant ainsi un suivi diligent et impartial des plaintes;
- offrir à sa clientèle, insatisfaite de la réponse donnée par un premier intervenant, de faire appel au responsable de la gestion des plaintes au sein de la FADQ ou de transiger directement avec ce dernier.

La présente Politique vise également à soutenir la qualité des services à la clientèle en lui offrant une écoute attentive.

L'application de la Politique doit faire en sorte que :

- l'ensemble du personnel de la FADQ soit conscientisé et sensibilisé quant à la gestion des plaintes au sein de son organisation;
- toutes les plaintes formulées soient traitées et consignées avec diligence, équité, uniformité et transparence, et ce, peu importe le canal ou le support de communication utilisé;
- la gestion des plaintes permet l'amélioration continue de la qualité des services rendus et de l'administration des produits offerts par la FADQ.

## B. Champ d'application

La Politique s'adresse à tout le personnel de la FADQ entrant en communication avec un client 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 la Politique suit un processus différent de celui des demandes de révision.

## C. Définitions

### Plainte

Une plainte est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit au sujet :

- de la qualité de la prestation de services offerte à la clientèle;
- *des produits offerts par la FADQ, incluant les paramètres de programmes, ainsi que leur administration.*

### Révision

Une demande de révision fait référence à :

- un désaccord avec une décision rendue par la FADQ dans le cadre de l'administration d'un programme et pour laquelle le client requiert que cette décision soit réexaminée en fonction des motifs invoqués au soutien de sa demande de révision.

La Politique sur les demandes de révision peut être consultée sur le site Web de la FADQ à l'adresse suivante :

<https://www.fadq.qc.ca/fileadmin/fr/politiques/politique-demandes-revision.pdf>

Une plainte peut être notamment formulée pour les motifs suivants :

- le client qui n'a pas obtenu les réponses de manière attendue (manque de communication, mauvaise coordination des services, application des normes, iniquité, comportements inappropriés, etc.);
- le client considère que la FADQ n'a pas agi conformément à sa mission;
- une mécontente concernant l'administration des produits offerts, incluant les paramètres des programmes.

Les éléments suivants ne constituent pas une plainte au sens de la Politique :

- une demande de renseignements, d'éclaircissement ou tout commentaire relatif aux activités de la FADQ;
- une insatisfaction envers une décision alors que le client n'a pas encore exercé ses droits de recours en révision, qui fait l'objet d'un recours devant le tribunal ou d'une décision rendue par un tribunal. Le client sera alors invité à faire une demande de révision par écrit et à l'acheminer aux instances concernées, ou selon la situation, informer le client que nous ne pouvons donner suite à sa plainte, considérant le recours en cours ou exercé. Toutefois, l'insatisfaction envers le 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 recevable à titre de plainte;
- 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) (la « **Loi sur l'accès** »). Ces plaintes doivent être transmises à la personne responsable de l'application de cette loi;
- une insatisfaction relative à la gestion contractuelle formulée dans le cadre de l'adjudication ou de l'attribution d'un contrat public selon l'article 21.0.3 de la Loi sur les contrats des organismes publics (RLRQ, chapitre C-65.1). Ces plaintes doivent être transmises au responsable de l'appel d'offres public;
- une dénonciation formulée par un citoyen, un client ou un partenaire de la FADQ à l'égard d'un client ou partenaire de celle-ci. Cette dénonciation est confiée à la Vice-présidence à la clientèle (la « **VPC** »).

#### **D. Clientèle visée**

La Politique s'adresse à toute personne insatisfaite des services offerts par la FADQ, notamment :

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

#### **E. Principes directeurs**

Soucieuse de ses valeurs organisationnelles que sont la collaboration, la rigueur, l'équité, l'excellence et le respect, la FADQ 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. Les aspects suivants sont pris en considération dans l'application de la Politique :

Accessibilité et simplicité

Il importe de faire connaître le mécanisme de traitement des plaintes par différents moyens de communication en informant la clientèle sur la façon d'adresser une plainte. Ils doivent être en mesure de communiquer aisément leurs insatisfactions, verbalement

**Titre :** Politique sur la gestion des plaintes de la clientèle

ou par écrit, en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis.

#### Diligence et personnalisation

La clientèle 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.

#### Courtoisie et confidentialité

Toute plainte est accueillie avec écoute et respect, peu importe le canal d'entrée utilisé, et traitée avec rigueur, de façon confidentielle et impartiale, quelle que soit l'unité administrative concernée. Les renseignements personnels sont protégés conformément à la Loi sur l'accès.

#### Reddition de comptes

La viabilité du traitement des plaintes dépend de la mise en place d'un mécanisme de reddition de comptes. Dans ce contexte, des rapports séquentiels sont effectués trois fois par année au comité de direction et un rapport annuel est effectué auprès du comité de direction et au conseil d'administration aux termes de chaque exercice financier quant à l'application de la Politique.

#### Évaluation de la gestion des plaintes

La satisfaction des clients 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.

### **F. Procédure de formulation et de traitement des plaintes**

Le client qui désire formuler une plainte pourra s'adresser à son centre de services, à la Direction du traitement des données financières (la « **DTDF** »), à la personne responsable des plaintes à partir du site Web de la FADQ ([www.fadq.qc.ca/plaintes](http://www.fadq.qc.ca/plaintes)) ou communiquer directement, soit avec son centre de services au 1 800 749-3646 ou avec la DTDF au 1 877 861-2267.

Il est à noter que :

- toute plainte est traitée de façon confidentielle;
- une plainte anonyme sera considérée comme non reçue;
- toute plainte est consignée aux fins de reddition de comptes et d'amélioration continue;
- un accusé de réception et une réponse écrite seront transmis uniquement pour les plaintes reçues par écrit.

#### Délai de traitement :

Dans le cadre d'une plainte écrite, le traitement de la demande s'effectue suivant les délais suivants :

- un accusé de réception est expédié dans un délai de cinq (5) jours ouvrables;
- une réponse motivée doit être transmise 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, 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.

Lorsque la plainte est formulée verbalement, une réponse verbale doit également être transmise dans un délai maximal de vingt (20) jours ouvrables. Ces plaintes sont tout de même compilées de façon écrite.

## G. Responsabilités

### Conseil d'administration

- établit les orientations stratégiques de la FADQ et s'assure de leur mise en application;
- approuve la Politique.

### Président-directeur général

- élabore la Politique et propose sa mise à jour en tenant compte des pratiques à favoriser;
- approuve les documents découlant de la Politique, notamment la directive qui y est associée;
- s'assure du respect de la Politique en place;
- nomme un responsable de la gestion des plaintes.

### Secrétariat général

- prend en charge les interventions d'un ministre, d'un député, du Protecteur du citoyen ou des ministères et organismes. Lorsque la situation le requiert, un lien est établi avec la personne responsable de la gestion des plaintes.

### Vice-présidences

- veillent au respect des principes de la Politique dans leurs secteurs respectifs;
- assurent l'application de la Politique lors d'attribution de nouveaux mandats ou de nouveaux programmes;
- assurent, selon le cas échéant, le suivi et le traitement des plaintes d'un partenaire ayant une portée organisationnelle relative à l'administration des produits.

### Gestionnaires

- s'assurent de l'application de la Politique au sein de leur unité administrative.

### Centres de services et DTDF ([Annexe 1](#))

Le centre de services et la DTDF demeurent les premiers intervenants pour la réception des plaintes. Le client qui manifeste une insatisfaction à l'égard de la prestation du service dispensé par la FADQ ou de l'administration des produits qu'elle offre doit s'adresser au centre de services concerné ou à la DTDF. Toutefois, lorsqu'il s'agit d'une plainte d'un partenaire ayant une portée organisationnelle relative à l'administration des produits, celle-ci doit être référée à la vice-présidence concernée.

Le centre de services et la DTDF doivent recevoir et accueillir toutes les plaintes et les colliger.

### Employés

En premier lieu, si au cours des échanges habituels, un client exprime une insatisfaction, l'employé du centre de services ou de la DTDF<sup>1</sup> doit tenter de régler lui-même la situation. De plus, l'employé doit valider avec le client, si celui-ci souhaite que son insatisfaction soit traitée à titre de plainte.

Dans un second temps, si le client souhaite que son insatisfaction soit traitée et consignée à titre de plainte, l'employé doit transmettre la plainte à son répondant régional ou territorial pour les plaintes, lequel est responsable de l'application de la Politique au sein de son unité administrative. Toutefois, toute plainte relative au comportement des employés doit être transmise au gestionnaire régional ou territorial.

<sup>1</sup> La DTDF est responsable du traitement des plaintes reçues quant au traitement des données financières des programmes de protection du revenu.

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

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

#### Répondant régional ou territorial

- agit en qualité de soutien au conseiller et d'intermédiaire entre son gestionnaire régional ou territorial et le responsable de la gestion des plaintes;
- reçoit, analyse et traite les plaintes qui lui sont assignées dans le respect des programmes, des procédures administratives et des politiques en vigueur;
- transmet les plaintes relatives au comportement des employés directement au gestionnaire visé;
- assure le traitement de la plainte de façon prioritaire, notamment en effectuant des recherches, des analyses et des ajustements pour trouver des solutions équitables et satisfaisantes, le cas échéant;
- transmet au gestionnaire régional ou territorial les informations pertinentes à la plainte afin que celui-ci soit en mesure de prendre une décision sur l'issue du dossier.

#### Gestionnaires de la VPC

- effectuent l'analyse et le traitement des plaintes relatives au comportement des employés;
- transmettent au plaignant une réponse écrite, sous leur signature, et ce, pour l'ensemble des plaintes. Lorsque la solution exige une intervention spéciale ou encore si le plaignant demande à être entendu par le responsable des plaintes, celui-ci en fera le suivi en collaboration avec la vice-présidence concernée;
- informent, à toute étape du traitement, 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;
- font rapport, au terme de chaque exercice financier, de l'application de la Politique au responsable de la gestion des plaintes;
- rendent compte des plaintes traitées ainsi que des décisions rendues;
- acheminent 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.

#### Responsable de la gestion des plaintes de la Direction des affaires juridiques ([Annexe 2](#))

- est responsable de la mise à jour de la Politique ainsi que de la procédure de la gestion des plaintes en collaboration avec la VPC;
- est également responsable de l'actualisation des applications du système informatisé;
- assure un rôle de soutien et de conseil auprès des centres de services et de la DTDF;
- reçoit et traite les plaintes de la clientèle qui lui sont acheminées, c'est-à-dire lorsque la solution exige une intervention spéciale ou encore si le plaignant souhaite que sa demande soit traitée par le responsable de la gestion des plaintes;
- transmet les réponses relativement aux dossiers de plaintes en deuxième instance en collaboration avec les vice-présidences concernées;
- analyse et identifie les 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 FADQ;
- s'assure que la recommandation a été mise en œuvre. Si ce n'est pas le cas, il doit en demander les raisons;
- transmet, trois fois par année, au comité de direction, un rapport séquentiel, dont un premier tableau comprenant le nombre de plaintes reçues par programme dans les centres de services et la DTDF ainsi que le nombre de plaintes transférées ou reçues directement 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;
- transmet, s'il y a lieu, au comité de direction, une analyse des suggestions qui émergent de la clientèle à l'égard du contenu, notamment des programmes, politiques, directives ou procédures;
- fait rapport au comité de direction et au conseil d'administration de l'application de la Politique, et ce, au terme de chaque exercice financier. Il rend compte des plaintes traitées et de ses recommandations. Une synthèse de ce rapport est intégrée au rapport annuel de la FADQ.

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

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

Toutefois, les plaintes formulées auprès du Protecteur du citoyen doivent être transmises au Secrétariat général.

### **H. Révision de la Politique**

La Politique fera l'objet d'une révision tous les cinq (5) ans, par la VPC, sauf s'il est nécessaire de le faire avant.

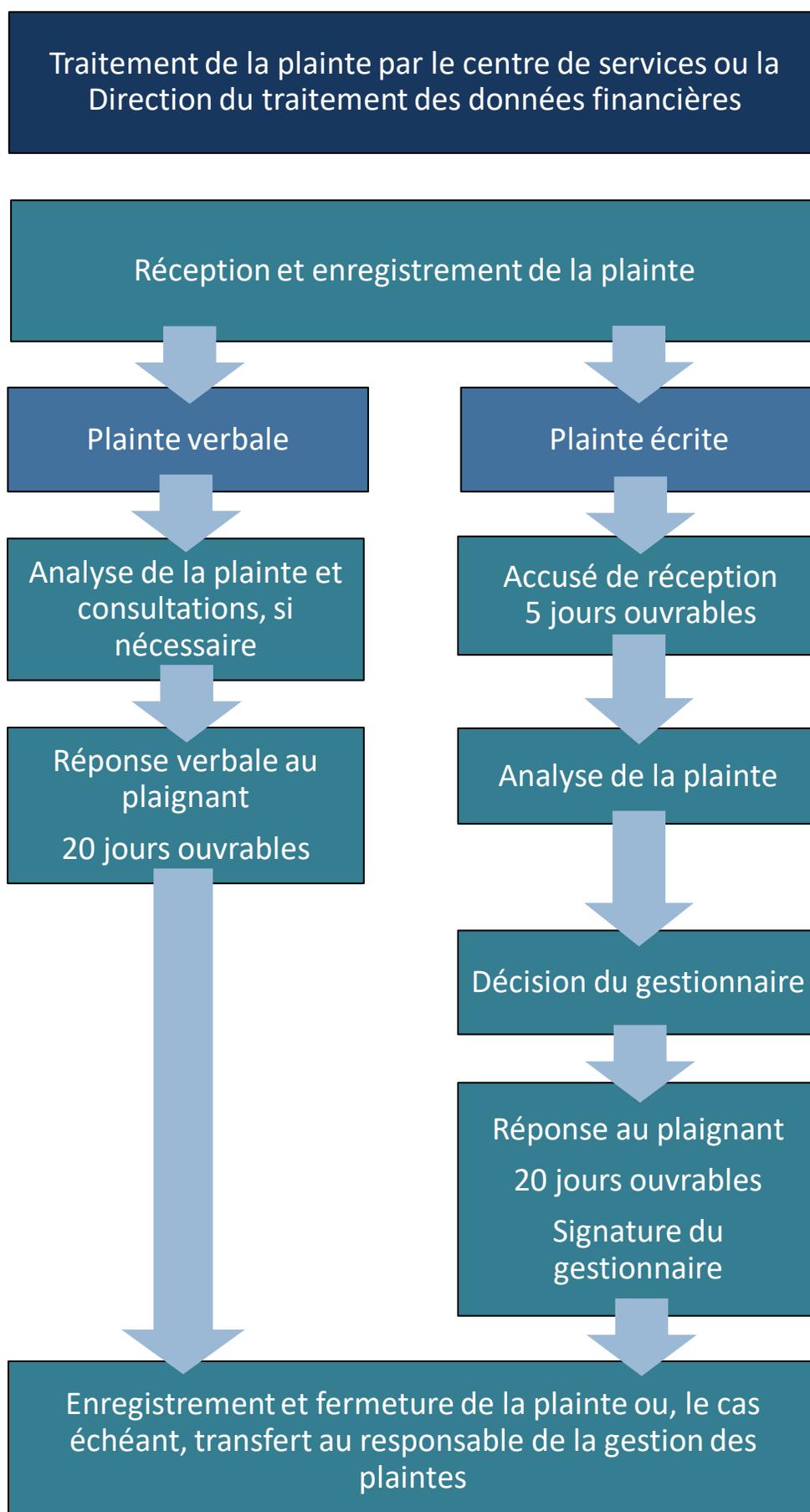
### **I. Diffusion de la Politique**

La VPC est responsable de la diffusion de la Politique au sein de la FADQ et de son application.

### **J. Approbation et entrée en vigueur**

Les modifications à cette Politique ont été approuvées par le conseil d'administration le 10 novembre 2022 et prennent effet à la même date.

## ANNEXE 1



## ANNEXE 2

