

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

Avant l'arrivée du visiteur : se faire connaître et susciter l'intérêt pour visiter

Outil 4 Procédure- Traitement des plaintes

Cet outil est un guide qui peut vous aider à établir votre procédure de traitement des plaintes.

1 Objectif et portée

- 1.1 Définir les directives à appliquer en matière :
 - de renseignements à fournir à nos visiteurs quant aux moyens mis à leur disposition pour porter plainte;
 - de compilation et de traitement d'une plainte provenant d'un client.
- 1.2 Cette procédure s'adresse à tous les employés en contact direct avec les visiteurs et concerne toute plainte ou tout commentaire écrit (sur les lieux, par courriel, télécopieur ou par courrier postal) et oral (sur les lieux ou par téléphone).

2 Responsabilité

- 2.1 Responsables de la procédure (postes imputables) : à préciser.
- 2.2 Postes qui ont à mettre en application l'un ou l'autre des aspects de la procédure : à préciser.

3 Définitions

- 3.1 **Plainte** : Insatisfaction ou irritation de la part d'un visiteur, exprimée oralement ou par écrit, découlant d'une déficience relative à la qualité de son expérience de visite et devant mener à un processus de traitement formel. La déficience concerne l'un ou l'autre des éléments suivants :
 - l'accueil et le service;
 - la communication (incluant la documentation, l'affichage et la signalisation);
 - les produits offerts (services, activités, programmation);
 - les lieux d'accès, d'accueil et de service, les infrastructures et équipements.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

- 3.2 **Commentaire / suggestion** : Ces notions impliquent que le visiteur exprime une remarque ou une observation, positive ou négative, relative à l'accueil, au service à la clientèle, à la communication, aux produits offerts, aux infrastructures ou aux équipements. Contrairement à la plainte, le commentaire ou la suggestion ne mène pas à un processus de traitement formel.

4 Contenu

Renseignements et moyens fournis aux clients

- 4.1 Les visiteurs doivent être informés de la façon de porter plainte. Pour ce faire, les moyens suivants sont mis à leur disposition pour formuler une plainte ou émettre un commentaire :
- des affiches aux guichets de stationnement, au stand de renseignements, à la billetterie et à la boutique;
 - une page sur le site Internet;
 - le dépliant de visite;
 - une boîte à suggestions.

Toute autre idée pertinente est la bienvenue.

- 4.2 L'information diffusée à la clientèle comprend le message suivant :
- « Vous avez des commentaires à formuler? Vous désirez vous exprimer? N'hésitez pas à nous rejoindre par l'un des moyens suivants :
- en personne, au stand de renseignements ou à la billetterie;
 - par téléphone : (XXX) XXX-XXXX ou sans frais 1-800-XXX-XXXX;
 - par Internet : www.xxxxxxxxxxxxxx.com;
 - par la poste, à l'attention de : nom ou service, institution, adresse. »

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

Processus de traitement des plaintes

- 4.3 L'employé qui reçoit la plainte, le commentaire ou la suggestion de la part du client doit évaluer s'il s'agit :
- a) d'une plainte ou
 - b) d'un commentaire / d'une suggestion.

Dans le doute, il peut en discuter avec son supérieur immédiat.

S'il s'agit d'un commentaire ou d'une suggestion, appliquer les paragraphes 4.4 et 4.5. S'il s'agit d'une plainte, appliquer les paragraphes 4.6 à 4.11.

Commentaires / suggestions

- 4.4 L'employé qui reçoit le commentaire / la suggestion doit le consigner dans le *Registre des commentaires et suggestions*. Il doit indiquer :
- la date;
 - la nature du commentaire / de la suggestion (une ligne maximum);
 - son nom.
- 4.5 Chaque vendredi, le responsable de la procédure doit recueillir le registre rempli, analyser les commentaires et, au besoin, recommander des améliorations à mettre en œuvre. Fin du processus.

Plaintes

- 4.6 L'employé qui reçoit la plainte doit inscrire les coordonnées du plaignant dans la section 1 « Le plaignant » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*. Par la suite, il doit décrire la plainte ainsi que, dans la mesure du possible, la cause/ les raisons qui ont mené à cette plainte. Cette information doit être notée dans la section 2 « La plainte » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*.
- 4.7 Dans le cas d'une plainte formulée oralement sur les lieux, l'employé qui reçoit la plainte invite le visiteur, s'il le désire, à formuler sa plainte par écrit; le cas échéant, le visiteur remplit à la place de l'employé les sections 1 et 2 du formulaire *Enregistrement d'une plainte* comme cela a été décrit au paragraphe 4.6.

L'accueil et les services aux visiteurs : aide-mémoire à l'usage des gestionnaires de musées

- 4.8 L'employé qui reçoit la plainte doit remettre le formulaire (sections 1 et 2 remplies) à son supérieur hiérarchique et, au besoin, lui expliquer le cas.
- 4.9 Le supérieur hiérarchique, au besoin conjointement avec d'autres personnes en cause, doit déterminer :
- l'action ou les actions à entreprendre pour traiter la plainte;
 - le ou les responsables du traitement de la plainte;
 - le délai pour le traitement. Dans le cas d'une plainte écrite, il faut faire parvenir au plaignant un avis écrit dans un délai maximal de X jours ouvrables pour l'informer du traitement donné à sa plainte.

Déterminez le nombre de jours qui semble adéquat et réaliste dans votre situation. L'important, c'est de se donner un délai maximal raisonnable à ne pas dépasser : 24 heures, 48 heures, 1 semaine, 10 jours, etc.

Cette information doit être consignée dans la section 3 « Action entreprise pour traiter la plainte » du formulaire *Enregistrement d'une plainte*. Le supérieur hiérarchique doit signer et dater cette section du formulaire.

- 4.10 Le traitement de la plainte est mis en œuvre. (Annexer une liste de réponses / de traitements préétablis à donner pour les plaintes les plus courantes.)
- 4.11 Le supérieur hiérarchique doit évaluer si la plainte nécessite ou non d'appliquer la procédure *Actions correctives* dans la section 4 du formulaire *Enregistrement d'une plainte*. Il faut appliquer cette procédure si la plainte est :
- majeure (la qualité de l'expérience de visite est sérieusement altérée) ou
 - répétitive (cela fait plusieurs fois qu'une plainte du même type se répète).

Dans l'affirmative, le processus d'action corrective sera enclenché par les personnes responsables, en fonction de la nature de la plainte.