

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES COMMENTAIRES DES USAGERS (R-5)

Adopté par le conseil d'administration le 10 décembre 2020

RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES COMMENTAIRES DES USAGERS

Adoption :	
Conseil d'administration	10 décembre 2020

Historique :	
Le Règlement sur la gestion des commentaires des usagers remplace la Politique sur la gestion des plaintes et commentaires des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec.	

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	5
3. Champ d'application	5
4. Cadre juridique	5
5. Principes directeurs	6
6. Traitement des commentaires	6
6.1 Commentaires formulés verbalement ou sur les réseaux sociaux	6
6.2 Commentaires formulés par écrit.....	6
6.3 Demandes formelles de révision	7
6.4 Recours au protecteur des usagers.....	7
7. Rôles et responsabilités	7
7.1 Dirigeants	7
7.2 Directeur général de la Grande Bibliothèque.....	8
7.3 Gestionnaire	8
7.4 Membres du personnel de BAnQ	8
8. Responsable du règlement	8
9. Entrée en vigueur et révision	9
9.1 Entrée en vigueur.....	9
9.2 Révision	9

RÈGLEMENT SUR LA GESTION DES COMMENTAIRES DES USAGERS

PRÉAMBULE

Le Règlement sur la gestion des commentaires des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« **BAnQ** »), s'inscrit dans l'esprit de la *Loi sur l'administration publique* de même que dans la continuité de la Déclaration de services aux citoyens par laquelle BAnQ s'engage à traiter les commentaires qui lui sont transmis avec célérité, confidentialité, attention et impartialité. Il établit un cadre de gestion interne des commentaires transmis à BAnQ par ses usagers. Ce cadre reflète l'importance accordée par BAnQ au traitement juste et équitable de ses usagers et à la qualité des services. Il vise à assurer un juste équilibre entre les droits et devoirs des uns et des autres ainsi qu'à favoriser l'amélioration continue des services de BAnQ.

Le présent règlement est relié au Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, lequel définit les devoirs et obligations du personnel envers l'institution et sa communauté. Ce dernier vise notamment à préserver le lien de confiance des usagers envers l'intégrité et l'impartialité de BAnQ, à leur offrir et leur garantir un accès équitable et sécuritaire ainsi qu'un service de qualité, sans discrimination, et à responsabiliser les membres du personnel de BAnQ. Il est également relié au Règlement sur le protecteur des usagers (R-2), lequel établit un mécanisme de recours à un protecteur des usagers indépendant qui a pour mandat de recevoir et d'examiner toute plainte formulée par un usager qui, après avoir épuisé tous les recours internes, s'estime victime d'injustice ou de discrimination dans les services rendus par BAnQ.

1. DÉFINITIONS

À moins de mention contraire ou que le contexte n'indique un sens différent, les définitions de l'article 1 de la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1) s'appliquent au présent règlement.

De plus, dans le cadre de l'application du présent règlement, on entend par :

- a) « **COLLECTIONS** » : la Collection universelle, les collections patrimoniales ainsi que les fonds et les collections d'archives de BAnQ;
- b) « **COMMENTAIRE** » : l'expression libre du jugement d'un usager sur un service, une collection, un équipement, un employé, une politique, un règlement, une directive, une procédure ou toute autre norme interne en vigueur à BAnQ, ou encore sur l'environnement ou l'aménagement des locaux ou espaces de BAnQ. Un commentaire peut être exprimé verbalement ou par écrit, sous forme de félicitations, de suggestion ou de plainte;
- c) « **PLAINTÉ** » : un commentaire qui exprime une insatisfaction;
- d) « **SERVICES** » : l'ensemble des services offerts par BAnQ, sur place ou à distance;
- e) « **USAGER** » : toute personne, physique ou morale, abonnée ou non, qui utilise les services de BAnQ.

2. OBJECTIFS

Le présent règlement vise à :

- a) mettre en place un cadre de gestion interne permettant de gérer simplement et efficacement les commentaires reçus par BAnQ;
- b) assurer le traitement juste et équitable des commentaires;
- c) favoriser l'amélioration continue des services de BAnQ;
- d) guider le personnel de BAnQ et préciser le rôle des différents intervenants dans le traitement des commentaires;
- e) coordonner les actions en matière de réception, de traitement et de suivi des commentaires.

3. CHAMP D'APPLICATION

Le présent règlement s'adresse à l'ensemble du personnel de BAnQ. Il touche la totalité des services offerts à ses usagers, sur place et à distance.

Le présent règlement s'applique à tous les commentaires formulés par les usagers. Il ne s'applique cependant pas :

- aux demandes formelles de retrait de documents de la Collection universelle, lesquelles doivent être présentées selon le mécanisme prévu par la Politique sur le développement de la Collection universelle (P-2);
- aux commentaires des membres du personnel de BAnQ concernant les relations de travail.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique du présent règlement est notamment composé de :

- a) la *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01.

Il est complété par les éléments suivants du corpus réglementaire :

- a) la Déclaration de services aux citoyens de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- b) le Règlement sur le protecteur des usagers (R-2);
- c) le Règlement relativement au code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- d) la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1).

5. PRINCIPES DIRECTEURS

- a) BAnQ place la satisfaction de l'utilisateur au cœur de ses priorités.
- b) BAnQ reconnaît le rôle primordial des membres de son personnel dans la prestation de services.
- c) BAnQ valorise le respect, la courtoisie, la célérité, l'objectivité et l'équité.
- d) BAnQ traite les commentaires des usagers avec objectivité, intégrité, impartialité et équité.
- e) BAnQ traite les commentaires des usagers dans une perspective d'amélioration continue et adopte une approche qui attache autant d'importance à la prévention qu'au règlement des plaintes.
- f) L'utilisateur qui formule un commentaire ne doit subir ni discrimination ni représailles en raison de cette démarche.

6. TRAITEMENT DES COMMENTAIRES

6.1 Commentaires formulés verbalement ou sur les réseaux sociaux

Dans un souci d'amélioration continue de ses services, BAnQ tient compte des commentaires formulés verbalement ou sur les réseaux sociaux par ses usagers. BAnQ n'y répond cependant pas formellement par écrit.

6.2 Commentaires formulés par écrit

BAnQ répond par écrit à tout commentaire qui lui est transmis par écrit et qui est accompagné des coordonnées de l'utilisateur.

6.2.1 Transmission des commentaires écrits

Les commentaires écrits doivent être transmis par l'un des moyens suivants :

- par Internet, en transmettant le formulaire prévu à cet effet sur le portail de BAnQ ou par envoi d'un courrier électronique;
- sur place, en remplissant le formulaire imprimé prévu à cet effet disponible aux différents comptoirs de service;
- par la poste à l'attention du Service de gestion des commentaires, dont les coordonnées sont diffusées sur le portail de BAnQ.

L'utilisateur qui est dans l'incapacité de transmettre un commentaire par écrit peut communiquer avec BAnQ par téléphone afin qu'un membre du personnel remplisse le formulaire électronique en son nom.

6.2.2 Délai de traitement

BAnQ répond diligemment aux commentaires écrits des usagers.

Conformément à la Déclaration de services aux citoyens de BAnQ, les commentaires sont traités dans un délai de 30 jours de leur réception.

6.2.3 Registre

BAnQ consigne et gère les commentaires reçus dans un système centralisé.

6.2.4 Confidentialité

BAnQ traite de manière confidentielle tout renseignement contenu dans les dossiers relatifs aux commentaires.

6.3 Demandes formelles de révision

L'utilisateur qui n'est pas satisfait d'une décision qui lui est transmise en réponse à un commentaire peut transmettre une demande formelle de révision.

Cette demande doit être formulée par écrit et être reçue par BAnQ au plus tard 30 jours après réception par l'utilisateur de la décision rendue initialement. L'utilisateur doit y indiquer les motifs de son insatisfaction.

La demande de révision est traitée par le supérieur hiérarchique ou par un gestionnaire différent de la personne qui a rendu la décision initiale, en application de la procédure interne en vigueur.

6.3.1 Délai de traitement

BAnQ répond à la demande de révision au plus tard 30 jours après sa réception.

6.4 Recours au protecteur des usagers

Lorsqu'un usager s'estime toujours victime d'injustice ou de discrimination dans les services rendus par BAnQ après avoir épuisé tous les recours prévus par le présent règlement, il peut transmettre une plainte au protecteur des usagers de BAnQ en utilisant les mécanismes établis par le Règlement sur le protecteur des usagers (R-2).

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

7.1 Dirigeants

Tout dirigeant a la responsabilité de :

- mettre en œuvre le présent règlement au sein de l'unité administrative dont il est responsable;

- lorsque les commentaires des usagers en démontrent la nécessité, voir à l’implantation de mesures appropriées afin d’améliorer les services au sein de son unité administrative.

7.2 Directeur général de la Grande Bibliothèque

Le directeur général de la Grande Bibliothèque a la responsabilité de :

- voir à la mise en place et à la mise à jour d’une procédure interne de traitement des commentaires.

7.3 Gestionnaire

Tout gestionnaire a la responsabilité de :

- traiter les commentaires qui lui sont transmis selon la procédure interne en vigueur;
- analyser le commentaire, préparer une réponse pour l’usager et la transmettre à la personne responsable du suivi des commentaires, qui l’achemine ensuite à l’usager;
- lorsque les commentaires des usagers en démontrent la nécessité, apporter les correctifs appropriés afin d’améliorer les services au sein de son unité administrative.

7.4 Membres du personnel de BAnQ

Tout membre du personnel a la responsabilité de :

- écouter l’usager qui formule un commentaire verbal;
- informer l’usager de la procédure à suivre pour formuler un commentaire par écrit;
- au besoin, prêter assistance à la personne qui désire formuler un commentaire par écrit en l’aidant à en exposer clairement la nature et les motifs;
- lorsque cela lui est demandé par le gestionnaire dont il relève, procéder au traitement d’un commentaire écrit;
- collaborer au traitement des commentaires écrits;
- dans une perspective d’amélioration continue des services, transmettre à son supérieur immédiat les commentaires formulés verbalement par les usagers.

8. RESPONSABLE DU RÈGLEMENT

Le directeur général de la Grande Bibliothèque est responsable de l’application du présent règlement.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

9.1 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration.

9.2 Révision

La révision et la mise à jour du présent règlement sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq ans.