



L'analyse des besoins des usagers Plaintes et commentaires

Danielle Chagnon

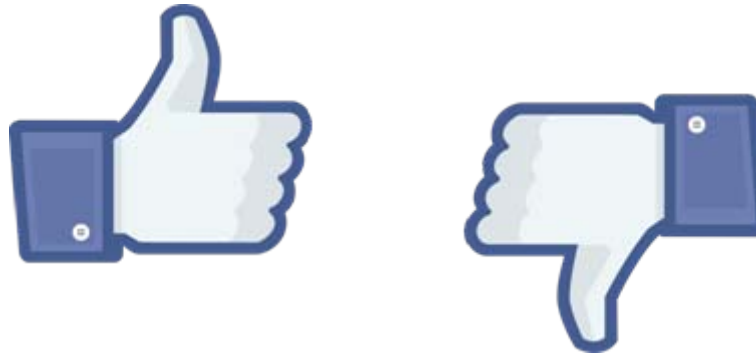
Directrice de la référence et du prêt

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

Objectifs

- Comprendre l'importance des plaintes et des commentaires
- Apprendre à mieux gérer les plaintes et les commentaires





Pourquoi s'en préoccuper?

- Indicateur de satisfaction important
- Indicateur des services à améliorer
- Information ou clarification à transmettre à l'utilisateur
- Obligation en lien avec la mission (déclaration de services)
- Source importante d'information sur les besoins des usagers

Un cadeau?



Définitions

Commentaire	<ul style="list-style-type: none">▪ Expression libre du jugement d'un usager▪ Plainte, suggestion, compliment
Plainte	<ul style="list-style-type: none">▪ Expression d'une insatisfaction
Suggestion	<ul style="list-style-type: none">▪ Expression d'un souhait ou d'un désir
Compliment	<ul style="list-style-type: none">▪ Expression d'une appréciation positive

Se plaindre... ou pas?

- 96 % des gens ne se plaignent pas
- Mais... vont le dire à 9 personnes
 - Dans 13 % des cas à 20 personnes
- Ne reviennent pas
- Se vengent...

Ne se plaignent pas parce que :

- Croient que l'organisme ne se préoccupe pas d'eux
- Ne trouvent pas comment le faire
- Ne veulent pas faire le travail à la place de l'organisme
- Croient que l'organisme ne fera rien de toute façon

Critères d'excellence

- Réactivité : temps écoulé entre le dépôt de la plainte et le premier acte du Service des plaintes
- Simplicité : degré de simplicité du processus
- Accessibilité : facilité d'accès du Service des plaintes

Critères d'excellence

- Flexibilité : possibilité de s'adapter, latitude donnée
- Personnalisation : réponse personnalisée à chaque usager
- Fiabilité : traitement sans défaillance, auquel on peut se fier

Gestion des plaintes et des commentaires

Moyens pour recueillir les plaintes et les commentaires (sur place)

- Formulaire
- Boîte à suggestions
- Cahier de commentaires ou de suggestions
 - Loin du regard des employés
- Feuillet inséré dans les documents



Moyens pour recueillir les plaintes et les commentaires (à distance)

- Téléphone
- Courriel
- Formulaire
- Applications
- Médias sociaux

Exemples de formulaires en ligne

The screenshot shows a web browser window displaying the online complaint form of the Bibliothèque royale de Belgique. The page header includes the library's name and navigation links for 'Activités', 'Informations', 'Collections', 'Catalogues', and 'Services offerts'. The breadcrumb trail indicates the user is in 'Contacts > Plaintes > Formulaire en ligne'. The form is titled 'Des remarques, des réclamations ?' and includes a legend for mandatory fields (* = Champs obligatoires). The form fields are: 'Titre' with radio buttons for 'Madame' and 'Monsieur'; 'Nom', 'Prénom', 'Adresse', 'Numéro', 'Code postal', 'Ville', 'Téléphone', and 'E-mail', each with a text input field; and 'Votre plainte' with a large text area. An 'Envoyer' button is located at the bottom of the form. On the left side of the page, there is a 'Contacts' menu and an illustration of a person kneeling in prayer.

Bibliothèque royale de Belgique

Activités | Informations | Collections | Catalogues | Services offerts

Contacts > Plaintes > Formulaire en ligne

Des remarques, des réclamations ?

* = Champs obligatoires

Titre * Madame Monsieur

Nom *

Prénom *

Adresse *

Numéro *

Code postal *

Ville *

Téléphone *

E-mail *

Votre plainte *

Envoyer

Exemples de formulaires en ligne

The image shows a screenshot of the 'SCOOP - Complaint Form' on the Maine State Library website. The page has a blue header with the MSL logo and navigation links. A left sidebar contains a menu of services and resources. The main content area is titled 'SCOOP - Complaint Form' and includes a brief instruction, a section for contact information, and several text input fields for describing the problem and providing feedback.

MSL MAINE STATE LIBRARY

MSL Home | Info Commons | Public | Libraries | Agencies | Talking Books Plus

Home → For Libraries → Consulting → SCOOP → Complaint Form

Services

- Calendar
- Listserve
- How to Get Help
- Consulting
- Membership & Governance
- School Libraries
- Resources
- Services
- SCOOP
- Construction
- Jobs
- Interlibrary Loan
- Education & Learning
- Advocacy & Marketing
- Educational Media

Resources

- Digital Literacy
- Directories
- Grants & Funding
- Statistics
- Legislation
- Library Standards
- Technology
- For Friends & Trustees

SCOOP - Complaint Form

Please use the online form to help us track any issues related to SCOOP. One of the district consultants will contact you to follow up.

Contact Information and Feedback

Your Name:*

Library Name:*

Phone:*

Email:*

Today's Date:

Vendor's name:

State the problem:

Date(s) of problem:

Steps to resolve the problem: (what you did so far)

Vendor action: (what vendor should do)

Recommendations for the SCOOP Committee to do:

Exemples de formulaires en ligne




VILLE DE
SAINTE-AGATHE-DES-MONTS
...AU CŒUR DE LA VIE

FORMULAIRE DE PLAINTE

DATE DE LA PLAINTE _____ N° _____ Heure _____
Remettre au service des plaintes

NOM du plaignant _____
(encre indélébile)

Adresse : _____

Téléphone : (_____) _____ Courriel _____

Description du contexte (par le plaignant) :

... suite au verso

Veuillez indiquer, si connu, le service ou la personne concernée par votre plainte.

Date _____ Signature du plaignant (bibliothécaire) _____

Date de réception par le service _____ Reçu par _____

Faites parvenir à l'adresse suivante : Ville de Sainte-Agathe-des-Monts
Service du greffe
50, rue St-Joseph
Sainte-Agathe-des-Monts Qc J8C 1M9

Télécopieur : 819-326-5284

Exemples de formulaires en ligne



**Public Library of Anniston – Calhoun County
Patron Complaint Form**

We understand that from time to time patrons have concerns or criticisms they would like to share with us. If for some reason your visit to our library or your interaction with our staff has been unsatisfactory in any way, we would like to hear from you. We take very seriously your concerns and will review them thoroughly. In order for us to respond to your concerns, we do ask that you submit your contact information so we can reach you to clarify and further questions we may have and/or to present you with a follow-up to your concerns. Your comments through this form are sent immediately to the Library Director. If you prefer, you may mail the form to the Director at P O Box 308, Anniston, Alabama 36202, or call 237-8501 x 12.

Please give the date and describe the situation that led to your formal complaint.

Briefly, what is your specific complaint? Please include description and/or name of staff member involved if applicable.

Describe and/or give the name of any witnesses to the situation.

What attempt have you made to resolve this situation with a staff member?

Do you think the employee has made a fair attempt to explain policy/procedure (if applicable) and/or work with you to come to a fair resolution of the complaint?

Name: _____
Address: _____
Phone Number: _____ E-mail: _____

Qui répond aux commentaires?

- Nommer un responsable
- Impliquer les gestionnaires et les employés
- Protéger la confidentialité des renseignements personnels
- Porter une attention particulière aux plaintes visant un employé

Comment répondre?

- Réponses types



Comment répondre?

- Réponses personnalisées



J'aimerais savoir pourquoi j'ai des frais à mon dossier.

C'est parce que vous aviez remis deux documents en retard en date du 28 février. Par ailleurs, vous pouvez vérifier l'état de votre dossier en ligne ou en nous téléphonant.

Délais de traitement

Délai attendu dans le cas du dépôt d'une plainte

(source : Les citoyens d'abord 6 – 2012)

	Courriel	Téléphone
Quatre heures	19 %	20 %
Le même jour	35 %	39 %
Le jour ouvrable suivant	26 %	22 %
Deux jours	13 %	12 %
Trois jours ou plus	6 %	7 %

Suivi des plaintes

- Système automatisé de suivi
- Registre
- Catégorisation par grands sujets ou par services
- Rapports de gestion :
 - aux gestionnaires et aux employés
 - aux usagers, sous forme de foire aux questions

Indicateurs

- Nombre de plaintes réglées au premier niveau
- Temps moyen pour régler les plaintes
- Pourcentage de plaintes réglées dans les délais
- Nombre de plaintes qui ne sont pas réglées
- Taux de rétention des usagers après une plainte
- Satisfaction des usagers à l'égard du règlement de la plainte
- Satisfaction des employés à l'égard du système de gestion



En conclusion

- Source importante d'information sur les besoins des usagers
- Important de les recueillir, de les traiter et d'en faire une analyse régulière
- Donner aux usagers des moyens faciles et rapide de faire des commentaires
- Plaignez-vous!

Région de Montréal : 514 873-1100
Sans frais, d'ailleurs au Québec : 1 800 363-9028

GRANDE BIBLIOTHÈQUE

475, boulevard De Maisonneuve Est
Montréal (Québec) H2L 5C4

CENTRE DE CONSERVATION

2275, rue Holt
Montréal (Québec) H2G 3H1

CENTRES D'ARCHIVES

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

27, rue du Terminus Ouest
Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2P3

Bas-Saint-Laurent et Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine

337, rue Moreault
Rimouski (Québec) G5L 1P4

- ***Point de service de Gaspé***
80, boulevard de Gaspé
Gaspé (Québec) G4X 1A9

Côte-Nord

700, boulevard Laure, bureau 190
Sept-Îles (Québec) G4R 1Y1

Estrie

225, rue Frontenac, bureau 401
Sherbrooke (Québec) J1H 1K1

Mauricie et Centre-du-Québec

225, rue des Forges, bureau 208
Trois-Rivières (Québec) G9A 2G7

Montréal

535, avenue Viger Est
Montréal (Québec) H2L 2P3

Outaouais

855, boulevard de la Gappe
Gatineau (Québec) J8T 8H9

Québec

Pavillon Louis-Jacques-Casault
Campus de l'Université Laval
1055, avenue du Séminaire
Québec (Québec) G1V 4N1

Saguenay-Lac-Saint-Jean

930, rue Jacques-Cartier Est, bureau C-103
Saguenay (Québec) G7H 7K9