



**COLLEGE D'ENSEIGNEMENT GÉNÉRAL  
ET PROFESSIONNEL  
BEAUCE-APPALACHES**

**POLITIQUE**

**DE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

1055, 116<sup>e</sup> Rue  
Ville Saint-Georges  
(Québec) G5Y 3G1

La présente politique a été adoptée  
par le conseil d'administration  
le 8 mai 2002 et révisée le 17 juin 2004.

## TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule
2. Objectifs de la politique
3. Définitions
4. Champ d'application
5. Droits et responsabilités de la clientèle
6. Droits et responsabilités du collègue et de son personnel
7. Engagements du collègue
8. Agent de liaison
9. Application de la politique

## **1. PRÉAMBULE**

Par la présente politique, le Cégep Beauce-Appalaches formalise les principes directeurs qui guident son service à la clientèle. Bien que non exhaustif, ce document précise le cadre futur d'intervention du Collège en matière de service à la clientèle.-

## **2. OBJECTIFS DE LA POLITIQUE**

La politique de service à la clientèle poursuit les objectifs suivants :

- 2.1-** Préciser une ligne de conduite cohérente, simple et efficace dans les relations de service du Collège avec ses clientèles internes et externes.
- 2.2-** Sensibiliser les membres de la communauté collégiale à la réciprocité de leurs responsabilités dans le succès d'une relation de service.
- 2.3-** Assurer un service de qualité tout au long de la relation de service par des actions collectives et individuelles.
- 2.4-** Établir une procédure de traitement des plaintes exprimées par la clientèle.
- 2.5-** Outiller l'organisation d'instruments de rétroaction sur les services qu'elle offre à sa clientèle pour les améliorer.

## **3. DÉFINITIONS**

### **3.1- Clientèle**

Toute personne physique ou morale qui sollicite les services du Collège. Il peut s'agir d'un étudiant, d'un membre du personnel, d'un administrateur, d'une entreprise, d'un membre de la communauté externe ou d'un partenaire.

### **3.2- Service**

Toute activité dispensée par le Collège pour le bénéfice de sa clientèle.

### **3.3- Relation de service**

La relation de service fait référence au processus d'accueil de la clientèle, d'identification de ses besoins, du traitement de ses demandes et du suivi soutenu de celles-ci. La relation de service englobe l'ensemble des interactions entre le Collège et sa clientèle.

### **3.4- La plainte**

La plainte correspond à l'expression d'une insatisfaction formulée par la clientèle pour laquelle aucun règlement n'a pu être obtenu lors de l'étape préalable par les parties en cause.

## 4. CHAMP D'APPLICATION

### 4.1- Étendue de la politique

Toutes les unités administratives du Collège responsables de dispenser des services à la clientèle sont concernées par la présente politique.

Cette politique n'encadre pas les situations qui découlent d'une décision de gestion ou qui relève des relations de travail prévues aux conventions collectives et règlements ministériels. Elle n'encadre pas non plus les situations de harcèlement qui relèvent de la « Politique visant à favoriser un milieu d'études et de travail exempt de harcèlement ». Il peut donc arriver que la personne soit référée aux responsables concernés.

### 4.2- Enracinement de la politique

La politique de service à la clientèle s'inscrit dans le cadre des valeurs éducatives que l'on retrouve dans l'énoncé de la mission du Collège et de son projet éducatif. La politique de service à la clientèle s'appuie aussi sur les règlements, procédures et politiques du Collège, lesquels encadrent également le traitement de plaintes de la clientèle.

## 5. DROITS ET RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE

| DROITS DE LA CLIENTÈLE  | RESPONSABILITÉS DE LA CLIENTÈLE   |
|---|---|
| <i>5.1 SERVICES DE QUALITÉ</i>  |   |
| La clientèle est en droit de recevoir des services de qualité qui conviennent à ses besoins. La clientèle a droit, dans ses relations de service, à des rapports respectueux et courtois.   | La clientèle a la responsabilité de profiter des ressources à sa disposition et de les utiliser de manière adéquate. Elle a aussi la responsabilité de manifester ses besoins et d'entretenir des rapports respectueux et courtois avec les membres de la communauté collégiale.                        |
| <i>5.2 INFORMATION</i>  |   |
| La clientèle est en droit d'être informée des politiques, des procédures et des règlements du Collège qui la concernent. La clientèle est également en droit d'être informée sur les services à sa disposition.   | La clientèle a la responsabilité de prendre connaissance de la documentation relative aux services du Cégep, à ses politiques, à ses procédures et à ses règlements.  |
| <i>5.3 PLAINTES ET RECOURS</i>  |   |
| La clientèle qui s'estime insatisfaite d'un service rendu ou lésée d'un droit reconnu a le droit d'être entendue et de déposer une plainte, sans subir de préjudice. La clientèle a droit à un traitement juste et équitable de sa plainte dans des délais raisonnables. Tout au long du dépôt et du traitement de sa plainte, la clientèle peut se faire accompagner par la personne de son choix. | La clientèle doit respecter le mécanisme de traitement des plaintes prévu par la présente politique et les autres règlements, procédures et politiques du Collège. Elle doit être en mesure d'appuyer sa plainte sur des faits réels et faire preuve de bonne volonté dans la recherche d'une solution. |

## 6. DROITS ET RESPONSABILITÉS DU COLLÈGE ET DE SON PERSONNEL

| <b>DROITS<br/>DU COLLÈGE ET DE SON PERSONNEL</b>   | <b>RESPONSABILITÉS<br/>DU COLLÈGE ET DE SON PERSONNEL</b>   |
|--|---|
| <i>6.1 CARACTÈRE PROFESSIONNEL</i>   |   |
| Tout membre du personnel a droit au respect du caractère professionnel des actes qu'il pose dans l'exercice de ses fonctions.  | Tout membre du personnel doit s'acquitter de ses fonctions avec professionnalisme.  |
| <i>6.2 SERVICES DE QUALITÉ</i>   |   |
| Le Collège a le droit d'induire un changement dans les services qu'il rend s'il le juge opportun, le tout dans le respect de l'autorité hiérarchique et des conventions collectives. | Le Collège est responsable des services rendus dans le cadre de ses règlements, ses procédures et ses politiques de même que des actes professionnels posés de bonne foi par les membres de son personnel dans l'exercice de leurs fonctions. |

## 7. ENGAGEMENTS DU COLLÈGE

### 7.1- L'accueil

Le Cégep Beauce-Appalaches s'engage à accueillir toute clientèle avec courtoisie, respect, promptitude et efficacité. Le Collège s'engage également à informer sa clientèle des services et des ressources disponibles.

### 7.2- L'assistance

Le Cégep Beauce-Appalaches s'engage à répondre avec diligence à toute demande d'assistance manifestée par sa clientèle et si nécessaire, à diriger celle-ci vers la bonne ressource interne capable de répondre à ses besoins.

### 7.3- La prestation du service

Le Cégep Beauce-Appalaches s'engage à soutenir la qualité des services qu'il offre et à s'assurer de leur adéquation aux besoins de la clientèle.

### 7.4- Le traitement des plaintes

Le Collège assure à sa clientèle un traitement juste des plaintes relatives à ses services. La politique sera donc appuyée d'une procédure de traitement des plaintes visant à parvenir avec respect et confidentialité à une solution équitable pour les différentes parties en cause. Le Cégep Beauce-Appalaches garantit à sa clientèle d'enclencher le processus de traitement de la plainte dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant sa réception. Le Collège s'engage également à compléter chacune des étapes prévues par la procédure de traitement des plaintes dans un délai raisonnable compte tenu de la nature de la plainte traitée.

## **8. AGENT DE LIAISON**

### **8.1 Désignation**

La personne désignée par le directeur général du Collège.

### **8.2 Rôle**

Tout au long du processus de traitement des plaintes, le rôle de l'agent de liaison en est un d'accompagnement. Plus particulièrement, l'agent de liaison exerce les fonctions suivantes :

- S'assurer de la diffusion de la présente politique.
- Veiller à l'application du processus de traitement des plaintes.
- Supporter les personnes impliquées dans la recherche de solutions.
- Préparer et transmettre au directeur général un rapport annuel sur l'application de la présente politique, notamment, de la procédure de traitement des plaintes.
- Cueillir des données sur la satisfaction de la clientèle et sur ses suggestions d'amélioration des services rendus tout en assurant un suivi constructif des conclusions qui s'en dégagent.
- Agir avec neutralité, respect et confidentialité.

## **9. APPLICATION DE LA POLITIQUE**

Le directeur général est responsable de l'application et de la révision de la présente politique, laquelle entrera en vigueur le jour de son adoption au conseil d'administration.