

## PROCÉDURE

### *Direction de la recherche*

<b>OBJET :</b> PROCÉDURE de gestion du service à la clientèle dans les plateformes du CRCHUM	<b>NUMÉRO :</b> <b>CRCHUM</b>  50 511-02
<b>DESTINATAIRES :</b> Tout le personnel des plateformes scientifiques du CRCHUM	<b>Émise le :</b> 15 janvier 2016
<b>ÉMISE PAR :</b> Céline Coderre, Gestionnaire principale, performance scientifique	<b>Révisée le :</b> 13 juin 2018
<b>APPROUVÉE PAR :</b> Direction de la recherche (DR) et <b>SIGNÉE PAR :</b> Vincent Poitout, Directeur de la recherche du CHUM et Directeur scientifique du CRCHUM	<b>Date :</b> 21 juin 2018

#### BUT

Décrire les procédures à suivre pour bien gérer les prestations de service des plateformes du CRCHUM, répondre et faire le suivi de toutes situations problématiques pouvant survenir lors d'une prestation de service.

#### 1. PERSONNES VISÉES

Le personnel des plateformes incluant les responsables, employés et conseillers scientifiques qui travaillent sur les différentes plateformes reconnues par le CRCHUM.

#### 2. DÉFINITIONS

- 2.1 Client interne : Tout utilisateur d'équipements ou de service faisant partie d'une équipe de recherche d'un chercheur du CHUM, que ce soit un chercheur, un employé ou un étudiant. Aussi inclus, tout utilisateur d'équipements ou de service agissant pour le titre d'une autre plateforme de service du CRCHUM.
- 2.2 Client externe : Tout utilisateur d'équipements ou de service faisant partie d'une équipe de recherche d'un chercheur qui n'est pas un chercheur du CHUM ou qui est un utilisateur provenant d'une entreprise externe.
- 2.3 Responsable de plateforme (RP): Personne responsable des équipements et services et de la gestion de la plateforme.
- 2.4 Conseiller scientifique (CS): Chercheur régulier du CRCHUM responsable de plateforme.
- 2.5 Service à la clientèle : Le service à la clientèle est celui offert par les employés de la plateforme depuis la demande d'un client pour un service ou pour une soumission jusqu'à la remise des derniers résultats ou des discussions associées, ou la dernière utilisation d'un équipement par un client. Il comprend entre autres une communication respectueuse, transparente et honnête avec tout client ou client potentiel, une transmission rapide et exacte des informations requises et/ou des résultats au client, une résolution rapide des problèmes soulevés par le client ou ceux notés par le responsable de plateforme.
- 2.6 Gestionnaire principal, performance scientifique (GP) : Personne en charge de l'organisation et de la gestion globale des plateformes, nommée GP dans la procédure.

**OBJET :** PROCÉDURE de gestion du service à la clientèle dans les plateformes du CRCHUM

**NUMÉRO :**  
**CRCHUM**  
50 511-02

### 3. POLITIQUE DE RÉFÉRENCE

La présente découle de la politique numéro 50 511 'Politique des plateformes du CRCHUM. Volet 1 - Gestion interne des services et activités' dont le but est de décrire les différentes règles que doivent suivre les RP du CRCHUM afin de mener à bien les services offerts à leurs clients du CHUM et à ceux externes au CHUM.

### 4. RESPONSABILITÉS

Principalement, afin de maintenir de bonnes pratiques d'affaire et relations avec la clientèle, les RP de chaque plateforme et leurs employés doivent s'assurer de :

- transmettre les informations nécessaires aux clients avant la prestation de service;
- récolter et archiver les documents signés par le client qui sont nécessaires à la livraison du service demandé;
- réaliser le service demandé dans les temps prévus et avec la qualité attendue;
- offrir des équipements performants et en bon état;
- faire un suivi avec le client pendant la prestation du service (ex. avertir de tout retard ou problème);
- transmettre, s'il y a lieu, les résultats aux clients sans délai et les avertir de tout problème technique ou opérationnel.

Les RP de chaque plateforme et leurs employés doivent documenter toutes les situations problématiques qui surviennent avec les clients ainsi que le suivi fait pour régler les dossiers. Ils doivent aussi aviser le GP de toute irrégularité et plainte officielle.

### 5. PROCÉDURE

#### 5.1 Initiation d'une relation d'affaire avec un client.

- 5.1.1 Aucune discrimination ne doit être faite dans le choix de la clientèle, hormis pour les capacités scientifiques de la plateforme, la disponibilité des installations et la capacité de payer du client, à moins d'un historique justifiant un refus d'accès aux différents services. À noter que les clients internes sont traités prioritairement, bien que toutes les possibilités doivent être envisagées pour accommoder aussi les clients externes. Si une entente est intervenue entre la Direction du CRCHUM et un chercheur pour un accès prioritaire à un équipement, acquis via une subvention, ceci doit être tenu en compte par le RP dans la gestion des activités.
- 5.1.2 Si le RP a des raisons de croire ou juge qu'un client potentiel ne devrait pas avoir accès à un service, il doit informer et discuter avec le GP AVANT de procéder à un refus d'accès au client. Voir point 5.5 pour plus de détails sur les suspensions d'accès.
- 5.1.3 Le RP doit s'assurer que le client a reçu toutes les informations sur les pratiques existantes à la plateforme et au CRCHUM pour le bon déroulement de ses activités: document des politiques et procédures générales, règles d'agences règlementaires, règlements de la plateforme, tarifs en vigueur, mode de fonctionnement des équipements, format de transmission des résultats, etc.

## PROCÉDURE

### *Direction de la recherche*

<p><b>OBJET :</b> PROCÉDURE de gestion du service à la clientèle dans les plateformes du CRCHUM</p>	<p><b>NUMÉRO :</b> <b>CRCHUM</b>  50 511-02</p>
<p>5.1.4 Le RP doit s'assurer que le client et son superviseur (chercheur ou employeur) ont signé et envoyé les documents appropriés indiquant leur acceptation de toutes les conditions d'accès en vigueur et après avoir fourni un numéro de fonds pour les clients internes ou un bon de commande pour les clients externes.</p> <p>5.2 Communication avant, pendant et après la prestation de service Clients internes.</p> <p>5.2.1 En toute circonstance, le personnel de la plateforme doit demeurer courtois, honnête et ouvert à écouter et discuter les commentaires des clients.</p> <p>5.2.2 Le RP a la responsabilité de faire le suivi avec le client tout au long de la prestation de service et d'aviser le client de tout problème et retard dans la livraison du service.</p> <p>5.2.3 Si une situation problématique crée des tensions qui ne peuvent être réglées entre les parties, le RP doit en informer le GP afin de déterminer ensemble d'un plan d'intervention ou de résolution approprié. Le conseiller scientifique de la plateforme doit être aussi avisé pour tous sujets scientifiques problématiques. En cas de problèmes importants, la Direction adjointe scientifique - recherche fondamentale et translationnelle et la Direction du CRCHUM seront avisées.</p> <p>5.2.4 Pour toute plainte écrite reçue concernant directement le travail ou l'attitude d'un employé de plateforme, le dossier doit être transmis immédiatement au supérieur immédiat de cette personne (le RP ou le CS), qui gèrera la suite en collaboration avec le GP et, si nécessaire, le service des ressources humaines du CRCHUM.</p> <p>5.2.5 Aucune divulgation à un tiers d'information relative à un client n'est autorisée, à l'exception de la Direction adjointe scientifique - recherche fondamentale et translationnelle et la Direction du CRCHUM, du GP et du Conseiller scientifique de la plateforme concernée. Tout le personnel de plateforme doit garder confidentiel tous documents, échanges, comptes rendus, résultats, types de prestation de service et situations problématiques avec un client.</p> <p>5.3 Correspondance et documentation</p> <p>5.3.1 Le personnel de la plateforme doit conserver et archiver électroniquement toute la correspondance faite avec un client, pour faciliter une éventuelle traçabilité. Voir l'item 5.3.3 pour le lieu et la durée d'entreposage des informations.</p> <p>5.3.2 Le personnel de la plateforme doit, le plus souvent possible, documenter et conserver les comptes-rendus des rencontres <b>officielles</b> faites avec les clients, où sont discutés les projets, les résultats et les analyses. Un cahier de note spécifique pour chaque plateforme est fortement recommandé pour documenter les rencontres avec les clients.</p> <p>5.3.3 La documentation relative à un projet/un service doit être conservée pour au moins 1 an dans les dossiers de la plateforme sur les réseaux H et \Plateformes, à l'exception des résultats qui sont déposés sur le réseau \Inter-Équipe\Chercheur ou transmis à un client externe et ensuite éliminés, selon les délais établis et indiqués dans la procédure 50 512-02 'Procédure d'accès aux équipements et aux services des plateformes du CRCHUM pour la clientèle interne et externe'.</p> <p>5.3.4 La documentation et la correspondance doivent être accessibles à la Direction adjointe scientifique - recherche fondamentale et translationnelle et la Direction du CRCHUM advenant un conflit ou une situation problématique grave ou insolvable avec un client.</p>	

## PROCÉDURE

### *Direction de la recherche*

<p><b>OBJET :</b> PROCÉDURE de gestion du service à la clientèle dans les plateformes du CRCHUM</p>	<p><b>NUMÉRO :</b> <b>CRCHUM</b>  50 511-02</p>
<p>5.3.5 Chaque RP doit tenir à jour un registre (annexe 1) des plaintes et des problématiques (voir point 5.4), qui documente les dates, les acteurs, les faits, les actions prises pour résoudre les problématiques et la conclusion de l'évènement.</p> <p>5.3.6 Le GP doit avoir accès au registre conservé par chaque responsable de plateforme sous <b>H:\DREC\Plateformes(nom de la plateforme)\Divers\Registre service à la clientèle</b>. Un modèle de registre est fourni aux RP et il peut être adapté aux besoins de chaque plateforme.</p> <p>5.4 Problématiques à noter au registre</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Conflits d'horaire causant un préjudice important pour une réservation déjà faite par un client et pour lequel il dépose une plainte;</li> <li>❖ Bris d'équipement impliquant un client (responsable ou non);</li> <li>❖ Conflit entre 2 usagers nécessitant intervention, qui ne peut être résolu verbalement avec le RT;</li> <li>❖ Plainte officielle d'un client sur un service offert;</li> <li>❖ Plainte officielle d'un client sur l'utilisation d'un équipement ou d'un local;</li> <li>❖ Manquement d'un client à un règlement de plateforme, mettant à risque les équipements, les utilisateurs ou le personnel;</li> <li>❖ Négligence avec les équipements;</li> <li>❖ Contestation écrite avec justificatif sur les résultats transmis;</li> <li>❖ Contestation écrite avec justificatif sur les conclusions des analyses de résultats;</li> <li>❖ Refus de payer ou contestation sur la facturation;</li> <li>❖ Demande d'un client de répéter une expérience sans frais;</li> <li>❖ Toute autre situation jugée pertinente par le responsable de plateforme.</li> </ul> <p>5.5 Suivi et résolution des problématiques</p> <p>5.5.1 Le responsable de plateforme discute les solutions possibles avec le GP, selon les situations.</p> <p>5.5.2 Si nécessaire, la Direction adjointe scientifique - recherche fondamentale et translationnelle et la Direction CRCHUM sont impliquées dans la résolution.</p> <p>5.5.3 Le client est avisé par courriel ou lors d'une rencontre documentée, des pistes de solutions ou des mesures correctives qui seront appliquées.</p> <p>5.5.4 Lorsque les deux parties s'entendent, les détails de l'entente sont documentés dans le registre.</p> <p>5.5.5 S'il y a eu négligence, manquement ou conflit et qu'un client récidive après avoir été avisé par écrit, il pourrait se voir suspendre l'accès aux plateformes.</p> <p>5.5.6 Dans le cas d'un problème de qualité des résultats transmis à l'origine de la plainte (suite à un bris, une contamination, une erreur technique ou humaine), les actions prises pour corriger la situation et</p>	



**CHUM**

Centre hospitalier  
de l'Université de Montréal

**PROCÉDURE**  
*Direction de la recherche*

**OBJET :** PROCÉDURE de gestion du service à la clientèle dans les plateformes du CRCHUM

**NUMÉRO :**  
**CRCHUM**  
50 511-02

prévenir un problème similaire dans le futur, doivent être documentées et les contrôles de qualité faits joints au dossier.

- 5.5.7 Toute suspension d'accès à un service pour un client devra être entérinée par la Direction adjointe scientifique - recherche fondamentale et translationnelle et la Direction du CRCHUM.
- 5.5.8 Pour un refus de payer, si aucune entente n'est possible, le Service des finances du CRCHUM sera impliqué afin de résoudre la situation.

**6. APPLICATION**

La présente procédure entre en vigueur le jour de son approbation par le directeur de la recherche du CHUM, soit le 21 juin 2018.

Vincent Poitout, DVM, PhD, FCAHS

Directeur de la recherche du CHUM et Directeur scientifique du CRCHUM