



3. Boîtes à suggestions et à commentaires

Les boîtes à suggestions constituent une manière facile d'obtenir des commentaires par rapport à un service. Bien qu'elles puissent être aussi utilisées pour les réclamations, nous vous suggérons de ne pas les dénommer boîtes à doléances afin d'encourager plutôt les propositions d'amélioration et les suggestions. Il est important que les usagers soient informés des suites données à leurs suggestions.

Avantages: **Personne** **Pratique** **Politique** **Perception**

Comment procéder:

- Les boîtes à suggestion doivent être placées de telle sorte que les usagers puissent facilement y mettre leurs commentaires sans être vus.
- Il convient de laisser un crayon ou deux à proximité et de fournir du papier. La disponibilité du papier et des crayons doit être vérifiée et assurée de façon continue.
- Il convient d'indiquer à quelle fréquence et quand la boîte sera vidée et quand on répondra aux commentaires.
- Tous les commentaires doivent faire l'objet d'une réponse dans laquelle seront précisés quand et comment les changements auront lieu ou non.
- Parmi les différentes possibilités pour répondre aux suggestions, on peut citer (i) en personne ; (ii) lors d'une réunion; (iii) réponses affichées sur le mur ou (iv) dans la lettre d'information.
- Il convient de protéger l'anonymat et la confidentialité.
- Certains services créent un questionnaire très simple à compléter, ce qui permet aux usagers de préciser comment ils souhaitent être informés en retour, et de donner leurs propres coordonnées s'ils le souhaitent.



Avantages liés à l'utilisation de cet outil

- Les boîtes à suggestions donne la possibilité aux usagers de faire des suggestions d'amélioration du service
- Les usagers peuvent faire des suggestions de façon anonyme sans crainte d'être identifié
- Certains services utilisent les boîtes à suggestion pour nourrir les ordres du jour des réunions ou des groupes thématiques
- Certains services précisent un moment particulier pour l'ouverture de la boîte et le directeur du service lit les commentaires à voix haute (si les usagers sont d'accord de partager leurs commentaires de cette façon)



Désavantages liés à l'utilisation de cet outil!!

- Le personnel a la responsabilité des boîtes à suggestions, de s'assurer que les commentaires soient lus, qu'ils soient adressés à qui de droit, qu'on y réponde et que les changements soient annoncés
- Les personnes qui ont des problèmes d'illettrisme ou qui parlent d'autres langues peuvent considérer que cette technique n'est pas accessible



Ressources nécessaires – peu

- Une boîte solide et clairement identifiable
- Du papier et des crayons attachés
- Du temps du personnel pour répondre aux usagers
- Du temps pour consulter les usagers/le personnel sur la meilleure manière de développer la boîte à suggestions et d'annoncer la politique en matière de réponses