

Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes	
Émise le 2019-02-27	Révisée le 2022-11-23
Prochaine révision prévue 2027-10-31	Codification PL-04-00-00

Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes

Contexte

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle a le mandat d'élaborer la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et de procéder à sa révision, en collaboration avec les unités concernées.

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle est une unité distincte des opérations. Elle contribue à l'amélioration continue des services à la clientèle en traitant et en analysant les commentaires et les plaintes qui lui sont adressés et en rendant compte, ainsi qu'en identifiant et en analysant les pistes d'amélioration dont les effets peuvent être réinvestis dans l'organisation et d'où peuvent découler des bénéfices pour la clientèle. Elle peut également faire des recommandations afin de s'assurer de la mise en place d'un plan d'amélioration des services à la clientèle élaboré par les secteurs concernés, lorsque les plaintes reçues le requièrent.

Par ailleurs, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle est responsable de la coordination des dossiers présentant un potentiel de médiatisation et du suivi des interventions du Protecteur du citoyen. Le Service des plaintes et des relations avec la clientèle, qui est sous sa responsabilité, est l'unité responsable de communiquer avec le citoyen et de soutenir les autres unités administratives du Ministère pour assurer l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « querulents ».

Références

- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (articles 57.4 et 57.5)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (article 39)
- Loi sur l'administration publique
- Déclaration de services aux citoyennes et citoyens

Définitions

Commentaire

Un commentaire se traduit par l'expression, verbale ou écrite, d'une opinion, d'une observation, d'une remarque ou d'une suggestion énoncée par un citoyen relativement aux dispositions d'une loi ou d'un règlement, aux politiques, aux programmes, aux mesures ainsi qu'à la qualité des services du Ministère.

Plainte

La plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un citoyen ou son représentant, qui fait appel à l'intervention d'une unité administrative responsable de traiter les plaintes.

Clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents »

Les clients ayant une conduite déraisonnable démontrent une façon de se comporter pouvant être qualifiée de démesurée par rapport au préjudice réel ou fictif subi.

Dossier présentant un potentiel de médiatisation

Dossier pouvant faire l'objet d'un traitement médiatique dans l'espace public, que cela ait été signifié par le client ou non.

Suivi des interventions du Protecteur du citoyen

Recensement de l'ensemble des questions et des demandes formulées par le Protecteur du citoyen en vue de faciliter la reddition de comptes et d'assurer un suivi auprès des autorités.

Citoyen

Le terme citoyen signifie toute personne physique. Il peut s'agir, entre autres, du représentant d'une entreprise.

Agent de liaison

Personne désignée par son ou sa gestionnaire pour assurer les liens avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Portée

La Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes couvre les commentaires et les plaintes qui concernent la prestation de services et l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de la mission de la ministre de l'Emploi et de la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire¹. Les principaux services offerts par le Ministère concernent le guichet multiservice relatif aux services publics (Services Québec), le Registraire des entreprises, les registres sous la gouverne du directeur de l'état civil et autres registres de l'État, Les Publications du Québec, l'emploi, la solidarité sociale, les prestations pour un congé lors d'une naissance ou de l'adoption d'un enfant, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, le Secrétariat Entraide, le Secrétariat du Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions, la Bibliothèque Cécile-Rouleau, la Direction de la gestion contractuelle et des acquisitions ainsi que les mandats confiés par les autorités compétentes.

La présente politique touche également les plaintes des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », les dossiers présentant un potentiel de médiatisation et le suivi des interventions du Protecteur du citoyen.

La Politique s'adresse à l'ensemble du personnel du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

Exclusions²

La Politique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- la dénonciation d'un tiers;
- un manquement aux règles de l'éthique et de discipline applicables à la fonction publique dont le traitement est prévu à d'autres paliers;
- une demande de renseignements ou d'accès à l'information;
- une doléance du personnel du Ministère à l'égard des façons de faire, de ses conditions de travail ou d'un autre membre du personnel;

¹ La liste des lois dont la ministre de l'Emploi ou la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire sont responsables en tout ou en partie est présentée en annexe.

² Lorsqu'elles sont pertinentes certaines demandes peuvent être transférées aux directions concernées.

- les plaintes déposées à la Commission de la fonction publique;
- les modalités particulières de gestion des plaintes de la clientèle qui pourraient être convenues avec un tiers dans une entente de partenariat.

Énoncé et principes directeurs

Tout commentaire et toute plainte doivent être traités avec célérité, dans le respect des droits de la personne et du personnel concerné. À cet égard, la personne doit être informée de tous les recours auxquels elle a droit, dont le recours à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle pour le traitement des commentaires et des plaintes.

- Tout citoyen qui souhaite transmettre un commentaire aux autorités du Ministère doit le porter à l'attention de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle. Tout employé qui rend un service doit informer le citoyen de la procédure à suivre pour transmettre son commentaire.
- Tout employé qui rend un service doit tenter de trouver une solution à l'insatisfaction du citoyen, en collaboration avec son chef d'équipe, son coordonnateur ou son gestionnaire. Si l'insatisfaction persiste, le personnel de l'unité administrative qui rend le service a alors l'obligation de faciliter l'acheminement de la plainte à Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, et ce, en conformité avec la directive ministérielle en vigueur.

Valeurs

Tout commentaire et toute plainte doivent être traités dans le respect des valeurs qui guident les interventions du Ministère. Celui-ci s'appuie sur les cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté, le respect, auxquelles s'ajoutent deux valeurs distinctives, soit la qualité des services et l'équité.

Caractère fondé ou non fondé

Afin de s'assurer continuellement du respect de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens, des lois, des règlements et des normes, le Ministère utilise la notion du fondement de la plainte lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

- une erreur ou un manquement dans l'application des lois et des règlements;
- le non-respect des engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens;
- une erreur ou un manquement dans l'application des normes et des pratiques administratives.

Advenant le cas où aucun des trois éléments mentionnés précédemment n'est en cause, une plainte est considérée comme non fondée. Certaines plaintes pourraient, exceptionnellement, donner lieu à l'application du Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « querulents » et de sa directive.

Objectifs

La Politique vise à accroître le degré de satisfaction et la qualité des relations avec les citoyens ainsi qu'à assurer l'efficacité d'une gestion harmonisée de l'ensemble des commentaires et des plaintes reçus au Ministère. Elle contribue à l'amélioration continue des lois, des règlements, des politiques, des programmes, des mesures ainsi qu'à la qualité des services du Ministère. Elle s'inscrit également dans les orientations gouvernementales en matière d'amélioration des services aux citoyens.

Cette politique encadre la gestion de l'ensemble des commentaires et des plaintes transmis aux autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, incluant la gestion des dossiers des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ». Elle précise son champ d'application, ses fondements et les valeurs qui la sous-tendent. Elle définit également les principes directeurs, les notions de commentaire et de plainte ainsi que les rôles et responsabilités des divers intervenants.

Rôles et responsabilités

Sous-ministre

- Approuve la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et prend les mesures pour en assurer le suivi et l'application.

Sous-ministres associés, sous-ministres adjoints et gestionnaires

- Assurent la diffusion et l'application de la présente politique dans les directions et les unités administratives placées sous leur responsabilité.

Personnel en relation avec les citoyens

- Tente de trouver une solution à l'insatisfaction du citoyen.
- Informe le citoyen, lorsque l'insatisfaction persiste, des recours auxquels il a droit, incluant le recours à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Informe le citoyen souhaitant adresser un commentaire ou une plainte aux autorités du Ministère de la procédure à suivre pour transmettre son commentaire ou sa plainte à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Collabore au traitement des plaintes avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Contribue à l'application de la Directive ministérielle du traitement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ».

Agents de liaison

- Sont nommés par leur gestionnaire pour assurer les liens avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Représentent leur unité.
- Voient, en collaboration avec leur gestionnaire, à la diffusion de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes au sein de leur unité.
- Soutiennent le personnel de leur unité dans l'application des outils de gestion des commentaires et des plaintes.

Unités ministérielles déléguées responsables de traiter certains types de plainte

Unités ministérielles responsables de traiter certaines plaintes que la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle leur transfère après les avoir reçues et consignées.

- Analysent et traitent les plaintes dans les délais prescrits.
- Informent, lorsque cela est requis, le citoyen des recours auxquels il a droit.
- Transmettent à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle le résultat du traitement des plaintes.

Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Unité administrative désignée pour le traitement des commentaires et des plaintes reçus au Ministère.



- Élabore la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et, au besoin, la révise en collaboration avec les unités administratives concernées.
- Assure la diffusion de la Politique.
- Reçoit, consigne et traite l'ensemble des commentaires et des plaintes relevant de la mission du Ministère³, dans les délais prescrits, en collaboration avec les unités administratives concernées.
- Met en œuvre le Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents » et sa directive.
- Informe le citoyen des recours auxquels il a droit.
- Soumet des pistes d'amélioration et des recommandations aux autorités en vue d'améliorer les lois, les règlements, les politiques, les programmes, les mesures, les services ainsi que la qualité des services du Ministère et en assure le suivi.
- Utilise, lorsque cela est requis et conformément aux lois et aux règlements en vigueur, son pouvoir de recommandation pour faire modifier une décision prise par une unité administrative.
- Assure la reddition de comptes au regard des commentaires et des plaintes reçus au Ministère.

Outils supplémentaires

La Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes, le Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents » et la Directive ministérielle du traitement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents » accompagnent la présente politique pour en faire partie intégrante.

**Personne-
ressource**

Directeur de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Approbation		
Sous-ministre		Date

³ Sauf pour le Directeur de l'état civil, le Registraire des entreprises et la Direction de la gestion contractuelle et des acquisitions tel que cela est prévu au point précédent.

Historique

Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes	
Émise le 2019-02-27	Révisée le 2022-11-23
Prochaine révision prévue 2027-10-31	Codification PL-04-00-00

Description du changement	Approbation	Date
Adoption de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes qui remplace la Politique ministérielle de la gestion des plaintes qui était en vigueur le 18 mars 2003	André Trudeau	2003-03-18
Mise à jour de la Politique et regroupement avec Services Québec (Union des forces)	Brigitte Pelletier	2014-03-10
Mise à jour de la Politique pour inclure le transfert du traitement des plaintes du Régime québécois d'assurance parentale à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle	Bernard Matte	2014-11-01
Mise à jour de la Politique pour tenir compte du déploiement de Services Québec	Brigitte Pelletier	2019-02-27
Mise à jour de la Politique	Annick Laberge	2022-11-23

ANNEXE

Liste des principales lois dont l'application relève en tout ou en partie de la ministre de l'Emploi ou de la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire

- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1);
- Loi sur l'assurance parentale (chapitre A-29.011);
- Loi sur l'autorité des marchés publics (chapitre A-33.2.1);
- Loi sur les clubs de chasse et de pêche* (chapitre C-22);
- Loi sur les clubs de récréation* (chapitre C-23);
- Loi sur les compagnies* (chapitre C-38);
- Loi sur les compagnies de cimetières* (chapitre C-40);
- Loi sur les compagnies de cimetières catholiques romains* (chapitre C-40.1);
- Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité* (chapitre C-44);
- Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone* (chapitre C-45);
- Loi sur les compagnies minières* (chapitre C-47);
- Loi sur la constitution de certaines Églises* (chapitre C-63);
- Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1);
- Loi sur les corporations religieuses* (chapitre C-71);
- Code civil du Québec (chapitre C-1991)⁴;
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (chapitre D-8.3);
- Loi sur les évêques catholiques romains* (chapitre E-17);
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1)⁵;
- Loi sur les fabriques* (chapitre F-1);
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (chapitre F-5);
- Loi sur la liquidation des compagnies* (chapitre L-4);
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (chapitre L-7);
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (chapitre M-15.001);
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30)⁶;
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (chapitre O-2.1);
- Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales* (chapitre P-16);

⁴ Les ministres sont responsables de la Direction de l'état civil et nomme le directeur de l'état civil, qui a notamment pour fonction d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

⁵ L'administration de cette loi par les ministres se limite à l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.

⁶ Les ministres ont la responsabilité de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

- Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1)⁷ ;
- Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20);
- Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance* (chapitre S-31);
- Loi sur les sociétés par actions* (chapitre S-31.1);
- Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux* (chapitre S-32);
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (chapitre V-6.1)⁸ .

* La ministre de l'Emploi et la ministre responsable de la Solidarité sociale et de l'Action communautaire désigne le Registraire des entreprises. Ce dernier a notamment pour fonction d'appliquer les dispositions prévues par la Loi sur la publicité légale des entreprises. Le Registraire des entreprises assume les responsabilités qui lui sont confiées par ces lois.

⁷ Les ministres sont responsables de l'application de cette loi, à l'exception des articles 83 à 85, dont l'application relève du ministre du Revenu.

⁸ L'administration de cette loi par les ministres se limite aux articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelle.