

## TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. OBJET

Cette politique a pour objet de définir le processus concernant le traitement des plaintes administratives soumises par la clientèle du ministère au responsable de l'application de ce volet dans la Déclaration de services aux citoyens.

### 2. DÉFINITIONS

Plainte : Expression du mécontentement d'un client qui se sent lésé par un acte ou une omission du ministère, **à l'exclusion** :

- d'une demande concernant l'application d'une disposition légale ou d'une convention collective;
- d'une contestation d'un jugement d'un tribunal ou d'une affaire dont le tribunal est saisi;
- d'une demande reliée à une matière ou à une question exclusivement attribuée par une loi ou un règlement à un organisme d'adjudication ou qui peut faire l'objet d'un appel ou d'un autre recours judiciaire.

Clientèle : Toute personne physique ou morale.

Service : Activité professionnelle dispensée par le ministère telle que définie dans les lois, règlements et politiques de son ressort.

### 3. OBJECTIF

Le traitement efficace des plaintes de nature administrative, tant du point de vue des délais que des gestes professionnels posés par les employés du ministère, de manière à améliorer la satisfaction de la clientèle et la prestation des services fournis.

### 4. CHAMP D'APPLICATION

Cette politique s'applique à tous les employés du ministère.

### 5. PRINCIPES DIRECTEURS

Le traitement des plaintes est un mécanisme s'inscrivant dans le cadre de la Déclaration de services aux citoyens. Il vise à offrir à sa clientèle une possibilité de représentation auprès d'une instance indépendante et impartiale lorsqu'elle a utilisé tous les recours à sa disposition pour régler un problème particulier de nature administrative.

Le responsable du traitement des plaintes voit à ce que les plaintes qui lui sont transmises reçoivent toute l'attention qu'elles méritent. Il collabore à la recherche de solutions et facilite les contacts entre les différentes personnes impliquées.

### 6. RÔLE DES INTERVENANTS

**Le responsable du traitement des plaintes**, qui relève du Secrétariat du ministère, fait les recommandations pertinentes au sous-ministre sur les situations problématiques décelées. Il fait les suggestions appropriées au sous-ministre pour améliorer les processus de gestion, faire diminuer le nombre de plaintes et leur répétition. Par conséquent, il propose l'instauration des mécanismes visant à améliorer les services aux citoyens.

**Le responsable du traitement des plaintes** reçoit les plaintes, les analyse et fait les recommandations pertinentes. Il contacte les directeurs des unités administratives concernées pour les aviser de la réception d'une plainte et demander leur expertise à ce sujet. Il peut, au besoin, rencontrer le client. Il s'assure que les délais de traitement soient raisonnables et que des réponses adéquates soient fournies aux demandeurs, conformément aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyens. Il compile les statistiques relatives aux plaintes reçues et rédige les rapports appropriés. Il prépare un bilan annuel de ses activités.

Selon les besoins ou la nature du dossier, certaines plaintes peuvent être directement portées à l'attention du **sous-ministre** qui décide du traitement approprié à leur donner.

Selon les besoins ou la nature de la plainte, le **sous-ministre adjoint** de l'unité administrative concernée collabore avec le responsable de traitement des plaintes pour fournir, dans un délai raisonnable, l'information pertinente à l'étude du dossier. Il participe à la recherche de solutions. Il s'assure que le traitement de la plainte se fait avec célérité et priorité et avise le responsable du traitement des plaintes de tout retard dans le traitement d'une plainte ainsi que des motifs de celui-ci. Il reçoit périodiquement du responsable du traitement des plaintes, le rapport synthèse sur les plaintes reçues et de leur traitement concernant les unités administratives sous sa supervision.

Le **directeur** de l'unité administrative concernée est avisé par le responsable du traitement des plaintes de la réception d'une plainte. Il fournit au responsable du traitement des plaintes toute l'information et les documents nécessaires au traitement du dossier. Il collabore à la recherche de solutions et participe, au besoin, à la préparation de la réponse faite au client. Il s'assure que le traitement de la plainte se fait avec célérité et priorité et avise le responsable du traitement des plaintes de tout retard pour régler une plainte ainsi que des motifs de celui-ci.

## **7. RÉVISION ET CONTRÔLE DE L'APPLICATION DE CETTE POLITIQUE**

Le Secrétariat du ministère.

## **8. LISTE DE DISTRIBUTION**

L'ensemble des gestionnaires du ministère.

## **9. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Cette politique modifie celle adoptée en novembre 1992 et entre en vigueur à compter du 2 avril 2001.