

POLITIQUE MINISTÉRIELLE DE LA GESTION DES PLAINTES

**Bureau de la gestion des plaintes
Direction de l'accès à l'information,
des plaintes et des affaires extérieures**

Secrétariat général

Mars 2017

*Ministère de l'Énergie
et des Ressources
naturelles*

Québec 

La forme utilisée dans cette publication désigne, chaque fois que le contexte l'exige, aussi bien les femmes que les hommes.

Avant-propos

Le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles dispose d'une politique ministérielle de la gestion des plaintes depuis 1994.

Cette politique est un outil mis à la disposition des unités administratives pour encadrer et uniformiser le traitement des plaintes reçues au Ministère, dans un objectif d'amélioration de la qualité des produits et des services. Elle est également publiée sur le site Web du Ministère afin d'informer la population sur la gestion des plaintes qui lui sont transmises.

Vous trouverez dans les pages qui suivent la définition des principaux termes en usage, les objectifs poursuivis par la politique de même que les principes qui la guident ainsi que les rôles et les responsabilités de chacun des intervenants.

Par ailleurs, un guide pratique de traitement des plaintes est mis à la disposition des employés du Ministère. Celui-ci décrit, étape par étape, la procédure pour traiter une plainte et inclut des modèles de lettres à utiliser selon les circonstances.

TABLE DES MATIÈRES

A - CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES	6
CONTEXTE	6
DÉFINITIONS.....	7
Bureau de la gestion des plaintes.....	7
Citoyen	7
Commentaire	7
Dénonciation.....	7
Plainte.....	7
Plainte de 1 ^{re} instance	8
Plainte de 2 ^e instance	8
Produits et services	8
Rapport annuel de la gestion des plaintes.....	8
Rapport trimestriel de la gestion des plaintes	9
Répondant de 1 ^{re} instance.....	9
Répondant sectoriel.....	9
Responsable de la gestion des plaintes	9
Trimestres.....	9
Unité administrative	9
SITUATIONS NON VISÉES PAR LA POLITIQUE.....	10
PARTICULARITÉS	10
B - OBJECTIFS GÉNÉRAUX	12
C - PRINCIPES DIRECTEURS.....	13
D - RÔLES ET RESPONSABILITÉS	14
Directeur général	14
Répondant de 1 ^{re} instance.....	14

Répondant sectoriel.....	15
Responsable du Bureau de la gestion des plaintes.....	15
E - COMPILATION DES PLAINTES ADRESSÉES AUX UNITÉS ADMINISTRATIVES.....	17
F – ENTRÉE EN VIGUEUR.....	18

Contexte

La *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01) a été sanctionnée le 30 mai 2000. Par cette loi, le gouvernement affirme la priorité qu'il accorde à la qualité des services aux citoyens dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique. Le ministère de l'Énergie et des Ressources naturelles souscrit totalement à cet objectif. Tout employé du Ministère est susceptible de recevoir une plainte relativement aux produits ou services offerts. Par l'engagement du personnel, le citoyen se situe au cœur des préoccupations du Ministère.

C'est dans cet esprit que la Politique ministérielle de la gestion des plaintes officialise la volonté du Ministère de traiter les plaintes du public avec diligence et de réviser, lorsque nécessaire, les procédures ou les façons d'offrir ses services, voire d'améliorer la nature même de ces services.

Le Ministère offre également aux citoyens la possibilité d'un recours additionnel auprès du Bureau de la gestion des plaintes lorsque les résultats d'une première démarche auprès de l'unité administrative concernée du Ministère ne leur donnent pas satisfaction.

L'application d'une politique de traitement des plaintes rejoint la recommandation du Protecteur du citoyen qui est de mettre en place un bureau de gestion des plaintes crédible et efficace au sein des différents ministères et organismes. Comme le mentionne le Protecteur du citoyen, « un bureau des plaintes efficace a des assises solides dans l'organisation de même que la crédibilité requise pour pouvoir travailler sur les mentalités et influencer la culture organisationnelle par la critique constructive ».

Définitions

Bureau de la gestion des plaintes

Instance relevant de la Direction de l'accès à l'information, des plaintes et des affaires extérieures du Secrétariat général du Ministère. Le Bureau confère au citoyen la possibilité d'une représentation additionnelle auprès d'une instance neutre, juste et équitable lorsqu'il s'est prévalu des autres recours à sa disposition pour régler un différend, mais qu'il demeure insatisfait. À l'instar du Protecteur du citoyen, le Bureau de la gestion des plaintes assure, avec rigueur et compétence, le traitement des plaintes qui lui sont adressées et ce, par le biais d'un examen complet, objectif et impartial.

Citoyen

Terme désignant aussi bien les entreprises que la population¹.

Commentaire

Remarque ou observation formulée par un citoyen sur les produits et les services du Ministère. Le commentaire n'est pas traité comme une plainte, mais peut demander un suivi, le cas échéant. Il peut par ailleurs être soumis aux autorités du Ministère, pour information.

Dénonciation

Information reçue d'un citoyen sur une présumée irrégularité commise par un tiers, dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du Ministère, mais qui ne met pas en cause la prestation de services du Ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales existantes.

Plainte

Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par un citoyen à l'égard d'un produit ou d'un service offert par le Ministère et pour laquelle une réponse est requise.

¹ Définition tirée du Guide sur la déclaration de services aux citoyens du Secrétariat du Conseil du trésor

Plainte de 1^{re} instance

Plainte relative à un produit ou à un service offert par le Ministère qui requiert un traitement par l'unité administrative concernée et n'ayant jamais fait l'objet d'un traitement par cette même unité. Le Bureau de la gestion des plaintes peut également, de façon exceptionnelle, accueillir, à la demande du citoyen, une plainte de 1^{re} instance pour traitement.

Dans le cas où une plainte est formulée verbalement, celle-ci est prise en note par la personne à qui s'adresse le plaignant.

Plainte de 2^e instance

Plainte faisant suite à une plainte de 1^{re} instance pour laquelle le traitement n'a pas donné satisfaction au citoyen. Ces plaintes sont prises en charge systématiquement par le Bureau de la gestion des plaintes.

Dans des circonstances exceptionnelles, si une plainte de 2^e instance est formulée verbalement, celle-ci est prise en note par le répondant du Bureau de la gestion des plaintes.

Produits et services

Activités exercées par le Ministère dans le cadre de sa mission, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur.

Protecteur du citoyen

Le Protecteur du citoyen est une institution indépendante du gouvernement du Québec. Il a pour mission d'assurer le respect des droits des citoyens, qu'il s'agisse d'individus, d'entreprises ou d'associations, dans leurs relations avec l'administration publique. Le Protecteur du citoyen agit quotidiennement pour corriger et prévenir les abus, les erreurs, la négligence, le non-respect des droits ou l'inaction des services publics.

Ainsi, toute personne qui s'estime lésée dans ses droits ou qui croit avoir été injustement traitée par un ministère ou un organisme du gouvernement du Québec peut avoir recours au Protecteur du citoyen.

Rapport annuel de la gestion des plaintes

Document qui contient les éléments nécessaires à l'information des autorités et du personnel du Ministère. Il contient, notamment, une compilation des plaintes reçues, tant verbales qu'écrites, de 1^{re} et de 2^e instance.

Rapport trimestriel de la gestion des plaintes

Compilation, tous les trois mois, des plaintes reçues, tant verbales qu'écrites, de 1^{re} et de 2^e instance.

Répondant de 1^{re} instance

Employé du Ministère désigné par le directeur général² pour agir à titre de répondant au traitement des plaintes pour son unité administrative.

Répondant sectoriel

Employé du Ministère désigné par le sous-ministre associé³ pour agir à titre de répondant auprès du Bureau de la gestion des plaintes pour son secteur.

Responsable de la gestion des plaintes

Le directeur de l'accès à l'information, des plaintes et des affaires extérieures, du Secrétariat général du Ministère, assure la coordination de l'ensemble des responsabilités attribuées au Bureau de la gestion des plaintes. Il est responsable de l'application et de la mise en œuvre de la Politique ministérielle de la gestion des plaintes.

Trimestres

Périodes de trois mois se terminant dans la dernière semaine des mois de juin, de septembre, de décembre et de mars.

Unité administrative

Aux fins de la présente politique, on entend par unité administrative une unité reconnue dans le Plan d'organisation administrative.

² En l'absence d'un directeur général, il appartient au directeur de désigner le répondant de 1^{re} instance.

³ En l'absence d'un sous-ministre associé, il appartient au directeur général de désigner le répondant sectoriel.

Situations non visées par la politique

1. Les contestations d'une situation qui fait l'objet d'une enquête judiciaire, est portée devant les tribunaux ou a fait l'objet d'un jugement de cour ou de tout autre mécanisme de révision déjà en place au Ministère.
2. Les plaintes relatives aux organismes relevant du ministre.
3. Les requêtes ou les contestations faites en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.
4. Les requêtes ou les plaintes concernant la gestion des ressources humaines, les relations de travail ou l'application des conventions collectives au sein du Ministère.
5. Les demandes d'information ou d'intervention, les pétitions reçues de groupes de citoyens, les lettres circulaires et les lettres ou courriels manifestement abusifs par leur nombre ou par leur caractère récurrent ou systématique.
6. Les dénonciations et les commentaires.

Particularités

1. Les plaintes reçues au Ministère concernant des activités ayant fait l'objet d'une délégation de gestion à un autre organisme (exemple : gestion foncière aux municipalités régionales de comté) sont traitées en 2^e instance par le Bureau de la gestion des plaintes, une fois que le délégataire concerné en a assuré un premier traitement par écrit.
2. Les plaintes ou autres demandes transmises par la poste, sous le couvert de l'anonymat, sont acheminées à l'unité concernée à titre d'information ou pour suivi, si la situation le requiert.
3. Les plaintes ou autres demandes transmises par courriel, sans autres coordonnées que l'adresse courriel, font l'objet d'un traitement approprié, comme toutes correspondances écrites, à l'exception de celles visées au point 2.
4. Les communications écrites dont les propos sont jugés agressifs, vulgaires ou offensants seront rejetées et laissées sans suivi.

5. Les plaintes ou autres demandes formulées simultanément auprès de plusieurs unités administratives du Ministère font l'objet d'un seul accusé de réception et seule l'unité administrative concernée en assure le traitement. Dans le cas où plusieurs unités du Ministère seraient visées par une même plainte, la coordination du dossier est assurée par le Bureau de la gestion des plaintes.

6. Les plaintes ou demandes adressées à la fois au Ministère et à d'autres instances gouvernementales sont traitées par le Ministère au regard des éléments qui relèvent de sa compétence uniquement. Le citoyen est dirigé vers les ministères et organismes concernés par les autres éléments de sa requête.

B - OBJECTIFS GÉNÉRAUX

La Politique ministérielle de la gestion des plaintes s'adresse au citoyen et définit les rôles et les responsabilités des membres du personnel du Ministère. Elle poursuit les objectifs suivants :

1. Assurer un traitement adéquat et équitable des plaintes des citoyens selon la procédure établie par la présente politique, dans un délai de 20 jours ouvrables.
2. Uniformiser le processus de traitement des plaintes appliqué par les différentes unités administratives du Ministère.
3. Déterminer et mettre en place des mesures correctrices découlant de l'analyse des plaintes afin d'en diminuer le nombre et d'en éviter la répétition.
4. Effectuer un bilan du traitement des plaintes sur une base trimestrielle et annuelle.

C - PRINCIPES DIRECTEURS

1. Les services aux citoyens sont au cœur des préoccupations du Ministère.
2. La Politique ministérielle de la gestion des plaintes est basée sur l'imputabilité de chaque unité administrative quant à la qualité des produits et des services offerts aux citoyens.
3. Le Ministère offre aux citoyens un service juste et équitable dans la recherche de solutions.
4. Le citoyen insatisfait des résultats de sa démarche en 1^{re} instance peut faire appel au Bureau de la gestion des plaintes.
5. Le citoyen insatisfait des résultats de sa démarche en 2^e instance peut faire appel au Protecteur du citoyen.
6. Le Ministère reconnaît la nature confidentielle d'une plainte que lui adresse un citoyen. Seules les personnes concernées par son traitement y ont accès.
7. Tout employé du Ministère doit fournir au citoyen l'assistance requise pour formuler une plainte.
8. La gestion des plaintes est un moyen de mettre en lumière les situations problématiques en vue d'y apporter les correctifs nécessaires et d'améliorer les façons de faire.

D - RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Directeur général⁴

- ☐ Il s'assure que les employés sous sa responsabilité sont informés de la présente politique.
- ☐ Il désigne le répondant de 1^{re} instance dans son unité administrative.
- ☐ Il a la responsabilité du traitement des plaintes transmises à son unité administrative par le Bureau de la gestion des plaintes, par les Services à la clientèle du Ministère ou par le plaignant lui-même.
- ☐ Il veille à informer le Bureau de la gestion des plaintes du traitement des plaintes effectué dans son unité et à lui fournir tout document pertinent.
- ☐ Il s'assure du respect du délai de traitement des plaintes prévu à la présente politique.
- ☐ Il transmet sa décision au citoyen après l'analyse de la plainte.

Répondant de 1^{re} instance

- ☐ Il est responsable de l'application de la politique dans son unité administrative.
- ☐ Il reçoit les plaintes qui sont transmises à son unité administrative.
- ☐ Il assure le traitement et le suivi adéquats des plaintes, tant verbales qu'écrites, formulées par les citoyens.
- ☐ Il soumet des recommandations au directeur général, pour décision, ou, le cas échéant, des suggestions afin d'éviter qu'une plainte ou une situation problématique similaire se reproduise.
- ☐ Il doit, dans le cadre de ses communications avec les plaignants, aviser ceux-ci de l'existence du Bureau de la gestion des plaintes en tant que mécanisme de représentation additionnelle au sein du Ministère.
- ☐ Lors du traitement d'une plainte en 2^e instance par le Bureau de la gestion des plaintes, il transmet à ce dernier un état de situation, une copie des documents contenus dans le dossier à l'étude, dont ceux afférents au traitement en 1^{re} instance et collabore à la recherche de solutions.
- ☐ Il consigne l'information sur les plaintes verbales et écrites reçues dans son unité administrative aux fins de la compilation trimestrielle.

⁴ En l'absence d'un directeur général dans l'unité administrative, ces rôles et responsabilités sont dévolus au directeur.

Répondant sectoriel

- Il est nommé par le sous-ministre associé du secteur concerné.
- Il contribue à la mise en œuvre de la politique au sein du secteur et des unités administratives.
- Il assure la liaison entre les répondants de 1^{re} instance du secteur et le Bureau de la gestion des plaintes.
- Il organise des activités de sensibilisation et de promotion de la politique pour le personnel du secteur, en collaboration avec le Bureau de la gestion des plaintes.
- Il collabore, au besoin, avec le répondant de 1^{re} instance au traitement des plaintes.
- Il compile et analyse les plaintes reçues au secteur et transmet les rapports trimestriels au Bureau de la gestion des plaintes.

Responsable du Bureau de la gestion des plaintes

- Il fournit, au besoin, le soutien et l'expertise-conseil en matière de plaintes aux directeurs généraux et aux répondants.
- Il reçoit les plaintes en provenance du cabinet ministériel, du Bureau du sous-ministre, de la boîte courriel publique du Bureau de la gestion des plaintes, ainsi que celles en provenance des unités administratives, lorsqu'elles ont déjà été traitées en 1^{re} instance.
- Il analyse les plaintes en 2^e instance.
- Il traite exceptionnellement les plaintes de 1^{re} instance.
- Il prend en charge le citoyen qui s'adresse à lui verbalement ou par écrit.
- Il rencontre le citoyen qui en fait la demande lorsqu'il est convenu qu'une rencontre est nécessaire.
- Il collabore à la recherche de solutions avec les secteurs concernés et coordonne les échanges entre les différents intervenants dans le dossier.
- S'il y a lieu, il forme un comité ad hoc composé de spécialistes du Ministère pour revoir l'ensemble des éléments d'un dossier.
- Il détermine si la plainte est fondée ou non et transmet une décision au citoyen.
- Il s'assure du respect du délai prévu à la politique.
- Il compile les rapports trimestriels reçus des secteurs.

- ☐ Il soumet au Secrétariat général, s'il y a lieu, des recommandations susceptibles d'améliorer la qualité des produits et des services offerts aux citoyens ou de diminuer le nombre de plaintes.
- ☐ Il recommande au secteur visé par la plainte des mesures correctrices eu égard à la qualité des services aux citoyens et à l'intérêt public.
- ☐ Il soumet, pour commentaires, le rapport annuel sur la gestion des plaintes au Secrétariat général, ainsi qu'aux autorités du Ministère.
- ☐ Il représente le Ministère auprès du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne.

E - COMPILATION DES PLAINTES ADRESSÉES AUX UNITÉS ADMINISTRATIVES

Le répondant de 1^{re} instance, par un mécanisme interne, recense les plaintes verbales et écrites reçues dans son unité administrative et en effectue la compilation. Il présente un rapport au répondant sectoriel tous les trois mois.

Le répondant sectoriel, quant à lui, compile et analyse les renseignements obtenus pour l'ensemble du secteur et transmet un rapport trimestriel au Bureau de la gestion des plaintes, au moyen du formulaire « *Compilation trimestrielle des plaintes verbales et écrites* ».

Les demandes qui ne mettent pas en cause la prestation de services du Ministère (exemples : dénonciations, commentaires) ou qui ne sont pas visées par la politique, n'apparaissent pas dans cette compilation.

L'ensemble des rapports transmis au Bureau de la gestion des plaintes permettra à celui-ci de produire et de bonifier le rapport annuel sur la gestion des plaintes du Ministère.

F – ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur dès sa signature.

Approuvée par :



Robert Keating
Sous-ministre

2017-03-07

Date