

Politique ministérielle	
Émise le <b>2014-03-10</b>	Révisée le <b>2014-11-01</b>
Prochaine révision prévue le 2017-04-01	Codification PL-03-00-01

## Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes

### Contexte

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a été mandatée pour élaborer la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes en collaboration avec les unités concernées et en assurer la mise à jour.

### Références

La Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail exige que le ministre se dote d'une politique d'examen et de traitement des plaintes et désigne une unité administrative distincte de celles chargées de la prestation des services ou de l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de sa compétence pour exercer des fonctions de traitement des plaintes (articles 57.4 et 57.5).

Conformément à l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministre doit notamment prendre les mesures qu'il estime appropriées afin de remédier à des situations préjudiciables, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues, et de tenir compte des avis et observations des personnes et des familles qui ont bénéficié de programmes, de mesures ou de services.

La Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes s'inscrit dans le cadre de la Loi sur l'administration publique qui accorde la priorité à la qualité des services aux citoyens. Le Ministère reconnaît l'importance de tenir compte de leurs commentaires et de traiter leurs plaintes dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de ses services. C'est aussi une occasion de mieux connaître leurs besoins et leurs attentes et de mettre en œuvre des pistes d'amélioration en vue d'accroître leur niveau de satisfaction.

La Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens contient les engagements que le Ministère entend respecter dans ses relations avec ces derniers. Elle fixe notamment les délais pour la prise en charge et le traitement des plaintes.

### 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, aux services 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, pour son traitement, à l'intervention d'une unité administrative désignée à cette fin.

---

**Citoyen**

Le terme *citoyen* signifie « toute personne physique ou morale ».

**Unité administrative désignée**

L'expression *unité administrative désignée* signifie « la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ou le Directeur de l'état civil ».

---

**Portée**

La Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes couvre les commentaires et les plaintes qui concernent la prestation des services et l'application des mesures ou des programmes qui relèvent du ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale<sup>1</sup>. Les principaux services offerts par le Ministère concernent le guichet multiservice relatif aux services publics, les registres de l'état civil et autres registres de l'État, l'emploi, la solidarité et l'inclusion sociale, les prestations pour un congé lors d'une naissance ou de l'adoption d'un enfant et le soutien à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales.

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

**Exclusions**

La Politique ne s'applique pas aux éléments suivants :

- une 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;
  - un recours concernant le réexamen administratif, une décision portée en révision, la contestation d'une décision au Tribunal administratif du Québec;
  - 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.
- 

**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 aux unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes.

- Tout citoyen qui souhaite adresser un commentaire aux autorités du Ministère le transmet à l'unité administrative désignée à cette fin. 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 ou son gestionnaire, au besoin. 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 l'unité administrative désignée à cette fin, en conformité avec la procédure en vigueur.
- 

1. La liste des lois sous la responsabilité du ministre est présentée en annexe.

---

## Valeurs

Tout commentaire et toute plainte doivent être traités dans le respect des valeurs qui guident les interventions du Ministère. Le Ministère s'appuie sur les cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté, le respect, en y ajoutant la confidentialité.

## Objectifs

La Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes encadre la gestion de l'ensemble des commentaires et des plaintes adressés aux autorités du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. 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.

La Politique vise à accroître le degré de satisfaction des citoyens et 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, des services 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.

## Rôles et responsabilités

La Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes nécessite la collaboration de plusieurs intervenants, dont les responsabilités sont les suivantes :

1. Le sous-ministre
  - approuve la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes et prend les mesures pour en assurer le suivi et l'application.
2. La sous-ministre associée, les sous-ministres adjoints et les gestionnaires
  - assurent la diffusion et l'application de la présente Politique dans les directions et les unités administratives placées sous leur responsabilité.
3. Le personnel en relation avec les citoyens
  - informe le citoyen souhaitant adresser un commentaire aux autorités du Ministère de la procédure à suivre pour transmettre son commentaire aux unités administratives désignées à cette fin;
  - tente de trouver une solution à l'insatisfaction du citoyen;
  - informe le citoyen, lorsque l'insatisfaction persiste, des recours auxquels il a droit, dont le recours aux unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes;
  - collabore au traitement des plaintes avec les unités administratives désignées à cette fin.

---

4. Le Directeur de l'état civil

- reçoit, consigne, traite, vérifie et analyse les commentaires et les plaintes qui relèvent de sa responsabilité dans les délais prescrits, en collaboration avec les unités administratives concernées;
- informe, lorsque requis, le citoyen des recours auxquels il a droit;
- collabore étroitement à l'élaboration de la présente Politique et à sa mise en œuvre;
- utilise, lorsque requis et conformément aux lois et aux règlements en vigueur, son pouvoir de recommandation pour faire modifier une décision prise par une unité administrative.

5. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

- élabore la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes et, au besoin, la révisé, en collaboration avec les unités administratives concernées;
- assure la diffusion et la coordination de la Politique;
- reçoit, consigne, traite, vérifie et analyse l'ensemble des commentaires et des plaintes relevant de la mission du Ministère<sup>2</sup>, dans les délais prescrits, en collaboration avec les unités administratives concernées;
- informe le citoyen des recours auxquels il a droit;
- soumet 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 requis et conformément aux lois et aux règlements en vigueur, son pouvoir de recommandation pour faire modifier une décision prise par une unité administrative;
- fait état, dans les rapports mensuels et dans le rapport annuel de gestion du Ministère, du nombre et de la nature des plaintes qui lui ont été formulées, des moyens mis en place pour y remédier, des suites qui leur ont été données et des constatations sur la satisfaction des personnes ayant formulé une plainte. Les rapports mensuels sont transmis aux autorités du Ministère.

Une procédure opérationnelle de gestion des commentaires et des plaintes accompagne la Politique.

**Personne-  
ressource**

---

Laurence Mosseray  
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

---

Approbation :

Sous-ministre

Date

---

<sup>2</sup> À l'exception des commentaires et plaintes relevant du Directeur de l'état civil tel que prévu au point 4.

## Historique



Politique ministérielle	
Émise le <b>2014-03-10</b>	Révisée le <b>2014-11-01</b>
Prochaine révision prévue le 2017-04-01	Codification PL-03-00-01

Description du changement	Approbation	Date
Adoption de la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes qui remplace la Politique ministérielle de gestion des plaintes qui était en vigueur le 18 mars 2003	M. André Trudeau	2003-03-18
Mise à jour de la Politique et regroupement avec Services Québec (Union des forces)	M <sup>me</sup> Brigitte Pelletier	2014-03-10
Mise à jour de la Politique pour inclure le transfert du traitement des plaintes du RQAP à la DPRC	M. Bernard Matte	2014-11-01

## **LISTE DES LOIS DONT LE MINISTRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE EST RESPONSABLE EN TOUT OU EN PARTIE**

- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (RLRQ, chapitre M-15.001)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (RLRQ, chapitre A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (RLRQ, chapitre A-29.011)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre D-8.3)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (RLRQ, chapitre F-5)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (RLRQ, chapitre L-7)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (RLRQ, chapitre M-30)<sup>2</sup>
- Loi sur les normes du travail (RLRQ, chapitre N-1.1)<sup>3</sup>
- Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs crs (RLRQ, chapitre O-2.1)
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (RLRQ, chapitre V-6.1)
- Code civil du Québec et réglementation afférente en matière d'état civil

- 
1. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire.
  2. Le ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale a la responsabilité des dispositions de cette loi qui touchent les avis de licenciement collectif et l'aide au reclassement, soit les articles 84.0.1 à 84.0.7 et 84.0.9 à 84.0.12 de cette loi.