

CONFIDENTIEL

Québec, le 29 juillet 2025

N/Réf. : [REDACTED]

Objet : Réponse à votre demande d'accès à l'information

Bonjour,

Je donne suite à votre demande d'accès à l'information que j'ai reçue le 16 juillet dernier, par laquelle vous souhaitez obtenir une copie « des documents administratifs relatifs aux pratiques de traitement des plaintes au sein du Protecteur du citoyen.

Cette demande vise notamment, sans s'y limiter :

- Les politiques ou directives internes encadrant la réception, l'analyse et le traitement des plaintes;
- Les procédures et guides destinés aux employés responsables de ce traitement;
- Tout document présentant des indicateurs de performance ou des mécanismes de suivi de la qualité du traitement des plaintes ».

Décision

Vous trouverez ci-joint la *Procédure relative au traitement des plaintes de citoyens et de citoyennes à l'égard de la qualité des services du Protecteur du citoyen.*

Vous trouverez également toute l'information pertinente liée aux différents indicateurs de performance et aux mécanismes de suivi de la qualité du traitement des plaintes dans nos rapports annuels de gestion, disponibles dans la section [Rapports annuels](#) de notre site Internet.

En ce qui a trait aux documents portant sur le traitement des plaintes formulées auprès du Protecteur du citoyen concernant des ministères et des organismes publics, seuls les documents suivants peuvent vous être transmis, lesquels sont disponibles sur notre site Internet :

- [Procédure d'intervention auprès des ministères et des organismes publics assujettis à la compétence du Protecteur du citoyen](#) ;
- [Procédure de divulgation et de traitement des divulgations d'actes répréhensibles](#) ;
- [Procédure de traitement des plaintes pour représailles et pour menaces de représailles](#).

Je vous réfère également à la section [Lois et documents normatifs](#) de notre site Internet.

Quant aux autres documents sur le sujet, ceux-ci ne peuvent vous être communiqués en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, laquelle établit un régime particulier ayant préséance sur la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, ci-après nommée « Loi sur l'accès ».

En effet, l'article 34 de la Loi sur le Protecteur du citoyen énonce ce qui suit :

« 34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré les articles 9, 83 et 89 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1), nul n'a droit d'accès ou de rectification à l'égard d'un tel renseignement. »

[Emphase ajoutée]

Il a été reconnu que cette dernière disposition s'applique aux documents produits dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur, de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ce qui inclut les directives, politiques et procédures internes relatives au traitement des plaintes et divulgations.

Ce régime particulier d'accès à l'information est notamment justifié par le fait que l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen est mené privément, et ce, conformément à l'article 24 de la Loi sur le Protecteur du citoyen. En ce sens, le Protecteur du citoyen, ses vice-protecteurs et les membres de son personnel prêtent le serment, au moment de leur entrée en fonction, de ne révéler aucun renseignement obtenu dans l'exercice de leurs fonctions, sans y être dûment autorisé (articles 5, 11 et Annexe de la Loi sur le Protecteur du citoyen).

Ainsi, ces dispositions exigent des employés du Protecteur du citoyen qu'ils assurent la confidentialité de toutes les informations obtenues et produites dans l'exercice de leurs fonctions. Il s'agit d'une obligation fondamentale afin de préserver la confiance des citoyens et des organismes envers le Protecteur du citoyen. Cette obligation découle de l'essence même de sa mission qui est d'assurer le respect des droits des personnes dans leurs relations avec les services publics québécois en participant à leur amélioration ainsi qu'en veillant à l'intégrité de ceux-ci.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, je vous informe que vous pouvez demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information. Vous trouverez ci-joint une note relative à l'exercice de ce recours.

Si vous désirez plus de renseignements sur la décision, vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante : acces@protecteurducitoyen.qc.ca, en mentionnant le numéro de votre dossier en objet.

Veillez recevoir mes salutations distinguées.

ORIGINAL SIGNÉ

Mélanie Ouellette
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

p. j. *Procédure relative au traitement des plaintes de citoyens et de citoyennes à l'égard de la qualité des services du Protecteur du citoyen*

AVIS DE RECOURS

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit et elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

QUÉBEC

Bureau 2.36

525, boul. René-Lévesque Est

Québec (Québec) G1R 5S9

Téléphone : 418 528-7741

Télécopieur : 418 529-3102

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

MONTREAL

Bureau 900

2045, rue Stanley

Montréal (Québec) H3A 2V4

Téléphone : 514 873-4196

Télécopieur : 514 844-6170

Téléphone sans frais : 1 888 528-7741

Courrier électronique : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

ANNEXE

Textes des dispositions sur lesquels la décision s'appuie
--

RLRQ, chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. La présente loi s'applique aux documents détenus par un organisme public dans l'exercice de ses fonctions, que leur conservation soit assurée par l'organisme public ou par un tiers.

Elle s'applique quelle que soit la forme de ces documents: écrite, graphique, sonore, visuelle, informatisée ou autre.

45. Le responsable doit informer la personne qui lui fait une demande verbale de la possibilité de faire une demande écrite et que seule une décision sur une demande écrite est susceptible de révision en vertu de la présente loi.

47. Le responsable doit, avec diligence et au plus tard dans les vingt jours qui suivent la date de la réception d'une demande:

1° donner accès au document, lequel peut alors être accompagné d'informations sur les circonstances dans lesquelles il a été produit;

1.1° donner accès au document par des mesures d'accommodement raisonnables lorsque le requérant est une personne handicapée;

2° informer le requérant des conditions particulières auxquelles l'accès est soumis, le cas échéant;

3° informer le requérant que l'organisme ne détient pas le document demandé ou que l'accès ne peut lui y être donné en tout ou en partie;

4° informer le requérant que sa demande relève davantage de la compétence d'un autre organisme ou est relative à un document produit par un autre organisme ou pour son compte;

5° informer le requérant que l'existence des renseignements demandés ne peut être confirmée;

6° informer le requérant qu'il s'agit d'un document auquel le chapitre II de la présente loi ne s'applique pas en vertu du deuxième alinéa de l'article 9;

7° informer le requérant que le tiers concerné par la demande sera avisé par avis public;

8° informer le requérant que l'organisme demande à la Commission de ne pas tenir compte de sa demande conformément à l'article 137.1.

Si le traitement de la demande dans le délai prévu par le premier alinéa ne lui paraît pas possible sans nuire au déroulement normal des activités de l'organisme public, le responsable peut, avant l'expiration de ce délai, le prolonger d'une période n'excédant pas 10 jours. Il doit alors en donner avis au requérant par écrit dans le délai prévu par le premier alinéa.

51. Lorsque la demande est écrite, le responsable rend sa décision par écrit et en transmet copie au requérant et, le cas échéant, au tiers qui a présenté des observations conformément à l'article 49.

La décision doit être accompagnée du texte de la disposition sur laquelle le refus s'appuie, le cas échéant, et d'un avis les informant du recours en révision prévu par la section III du chapitre IV et indiquant notamment le délai pendant lequel il peut être exercé.

135. Une personne dont la demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels peut demander à la Commission de réviser cette décision.

Une personne qui a fait une demande en vertu de la présente loi peut demander à la Commission de réviser toute décision du responsable sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur l'application de l'article 9 ou sur les frais exigibles.

Ces demandes doivent être faites dans les trente jours qui suivent la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé par la présente loi au responsable pour répondre à une demande. La Commission peut toutefois, pour un motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter ce délai.

137. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée.

Avis en est donné à l'organisme public par la Commission.

Lorsque la demande de révision porte sur le refus de communiquer un renseignement fourni par un tiers, la Commission doit en donner avis au tiers concerné.

Lorsque la Commission, après avoir pris des moyens raisonnables pour aviser un tiers par la transmission d'un écrit, ne peut y parvenir, elle peut l'aviser autrement, notamment par avis public dans un journal diffusé dans la localité de la dernière adresse connue du tiers. S'il y a plus d'un tiers et que plus d'un avis est requis, les tiers ne sont réputés avisés qu'une fois diffusés tous les avis.

168. Les dispositions de la présente loi prévalent sur celles d'une loi générale ou spéciale postérieure qui leur seraient contraires, à moins que cette dernière loi n'énonce expressément s'appliquer malgré la présente loi.

LOI SUR LE PROTECTEUR DU CITOYEN

5. Le Protecteur du citoyen et les vice-protecteurs doivent, avant de commencer à exercer leurs fonctions, prêter le serment prévu en annexe.

Ils exécutent cette obligation respectivement devant le Président de l'Assemblée nationale et devant le Protecteur du citoyen.

11. Les fonctionnaires et employés requis pour l'application de la présente loi, de la Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (chapitre D-11.1), de la Loi sur la protection contre les représailles liées à la divulgation d'actes répréhensibles (2024, chapitre 21, article 1) et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux (chapitre P-31.1) sont nommés par le Protecteur du citoyen; leur nombre est déterminé par le gouvernement. Ils peuvent être destitués par le gouvernement mais uniquement sur la recommandation du Protecteur du citoyen.

Sous réserve des dispositions d'une convention collective, le Protecteur du citoyen détermine les normes et barèmes de rémunération, les avantages sociaux et les autres conditions de travail de ses fonctionnaires et employés conformément aux conditions définies par le gouvernement.

Les fonctionnaires et employés du Protecteur du citoyen doivent, avant d'entrer en fonctions, prêter le serment prévu en annexe, devant le Protecteur du citoyen.

24. L'intervention du Protecteur du citoyen est conduite privément.

Elle peut comporter une enquête s'il le juge à propos.

34. Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire une déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement.

Malgré les articles 9, 83 et 89 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A 2.1), nul n'a droit d'accès ou de rectification à l'égard d'un tel renseignement.

ANNEXE

SERMENT

Je déclare sous serment que je remplirai mes fonctions avec honnêteté, impartialité et justice et que je n'accepterai aucune autre somme d'argent ou avantage, pour ce que j'accomplirai dans l'exercice de mes fonctions, que ce qui me sera alloué conformément à la loi.

De plus, je déclare sous serment que je ne révélerai, sans y être dûment autorisé, aucun renseignement que j'aurai obtenu dans l'exercice de mes fonctions.



TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

OBJET

La *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen prévoit qu'une personne peut s'adresser à la personne responsable de la qualité des services de l'institution en cas d'insatisfaction à l'égard des services rendus par les membres de son personnel.

La notion de « Plainte en qualité des services » désigne une insatisfaction exprimée par un citoyen, une citoyenne, ou un groupe de citoyens, à l'égard d'un service reçu ou requis d'un membre du personnel du Protecteur du citoyen dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la *Loi sur le Protecteur du citoyen*, de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux* ou de la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics*.

Une plainte en qualité des services peut également être formulée en cas d'insatisfaction à l'égard de l'application de la *Loi sur la langue officielle et commune du Québec, le français* par les membres du personnel du Protecteur du citoyen.

L'objectif de la présente procédure vise à s'assurer que les interventions et les enquêtes du Protecteur du citoyen :

1. sont effectuées conformément aux méthodes, procédures et directives établies;
2. respectent les valeurs et les engagements inscrits dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Conséquemment, le traitement des plaintes concernant la qualité des services de l'institution ne constitue pas une procédure de révision des conclusions des membres du personnel ni un recours disciplinaire à leur endroit. Il s'agit plutôt d'un effort d'amélioration continue de la qualité des services. Il est toutefois possible qu'au cours de l'examen d'une plainte, la conclusion du membre du personnel soit remise en question ou complétée, à la lumière de l'étude du dossier ainsi que des explications et documents fournis.

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	Émission 2010-10-08	Révision 2020-09-03
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

**PRINCIPES
DIRECTEURS**

Les principes directeurs guidant la présente procédure sont :

1. la responsabilisation des gestionnaires;
2. la transparence à l'endroit du personnel concerné.

Cette procédure détermine les responsabilités de chaque personne dans le traitement d'une plainte, selon que celle-ci découle d'une demande de service toujours active ou d'une demande de service pour laquelle une conclusion a été communiquée au citoyen ou à la citoyenne. La procédure peut être complétée par des directives ou des instructions, préalablement soumises au Comité sur la qualité des services.

Elle doit à cet égard être appliquée avec souplesse et ouverture. Par exemple, la détermination initiale de la responsabilité du traitement d'une plainte en qualité des services peut être modifiée par la personne responsable de la qualité des services à la lumière de circonstances particulières.

La présente procédure implique plusieurs acteurs institutionnels : le Comité sur la qualité des services, la Direction du soutien à la gouvernance, la Direction de l'accueil et de la recevabilité, les gestionnaires et le personnel du Protecteur du citoyen, dont les responsabilités sont décrites ci-après.

**ÉLÉMENTS DE
DÉTERMINATION
D'UNE PLAINTÉ**

Toute manifestation d'insatisfaction ne constitue pas nécessairement une plainte à l'égard de la qualité des services. Il importe de vérifier avec la personne si elle souhaite qu'un dossier de plainte en qualité des services soit ouvert.

Une demande de complément d'information relativement à une demande de service récemment terminée ou à des conclusions reçues, n'est pas une plainte formelle sur la qualité des services de l'institution.

Une plainte en qualité des services est un manquement allégué à la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen. Ainsi, un dossier de plainte en qualité sera ouvert si, à la lumière des propos allégués, il est possible de faire un lien avec l'un ou l'autre des engagements qualitatifs que l'on retrouve dans la Déclaration de services aux citoyens sous les sections :

- « Des services accessibles »;
- « Une approche humaine et des services courtois »;
- « Des demandes traitées avec rigueur, compétence et sans parti pris »;
- « Une préoccupation constante à l'égard de la protection de renseignements personnels »;
- « Des explications claires et des services transparents »;
- « Des délais de traitement raisonnables ».

Bien qu'il soit préférable de laisser la personne s'exprimer, des questions peuvent permettre au personnel de mieux cerner ce qui constitue, ou non, une insatisfaction à l'égard de la qualité des services offerts par le Protecteur du citoyen. En cas de doute, le ou la gestionnaire, la personne conseillère en qualité des services ou la personne responsable de la qualité des services peuvent être consultés.



TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

PLAINTES VISANT LA DEDIP Lors du traitement des plaintes visant la Direction des enquêtes sur les divulgations en matière d'intégrité publique, le ou la gestionnaire, la personne conseillère en qualité des services, la personne responsable de la qualité des services et la Direction de l'accueil et de la recevabilité s'assurent, selon les modalités dont ils conviennent, de préserver la confidentialité des personnes divulgatrices ou des personnes qui collaborent à l'enquête.

PROCÉDURES 1. Plainte relative à une demande de service active

Une *demande de service active*, est un dossier pour lequel une conclusion n'a pas encore été communiquée au citoyen ou à la citoyenne. Pour ces demandes de service actives, il revient au ou à la gestionnaire concerné de procéder au traitement de la plainte, d'en juger le bien-fondé et se prononcer le cas échéant sur les mesures à prendre afin d'améliorer la qualité des services au sein de l'institution.

1.1. Réception, recevabilité et communication des plaintes

Lorsqu'une allégation d'insatisfaction est reçue directement par un membre du personnel, et qu'elle constitue à ses yeux une plainte relative à la qualité des services, celui-ci invite le citoyen ou la citoyenne à formuler son insatisfaction auprès de la Direction de l'accueil et de la recevabilité.

À la réception d'une allégation d'insatisfaction, la Direction de l'accueil et de la recevabilité procède aux vérifications utiles afin de déterminer si les motifs énoncés par le citoyen ou la citoyenne constituent une plainte relative à la qualité des services. Dans l'affirmative, elle procède à la création d'un dossier SAGE « Qualité des services » et assigne le dossier sans délai au ou à la gestionnaire de l'employé(e) concerné(e) par la plainte.

1.2 Traitement de la plainte par le ou la gestionnaire

Dans les deux jours ouvrables, le ou la gestionnaire accuse réception (verbalement ou par écrit) en avisant également la personne du suivi qui sera accordé à sa plainte, conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen. Le ou la gestionnaire s'assure de réaliser l'activité « Faire un premier contact 48 heures » dans le dossier SAGE « Qualité des services ».

Le ou la gestionnaire informe dans les meilleurs délais, par courriel ou verbalement, le membre du personnel concerné par la plainte de la création du dossier et des motifs d'insatisfaction allégués par le citoyen ou la citoyenne. Il s'assure également de relier le dossier SAGE « Qualité des services » avec le dossier SAGE relatif à la demande de service.

Le ou la gestionnaire procède ensuite au traitement diligent de la plainte, notamment en inscrivant au dossier SAGE « Qualité des services », sous les rubriques appropriées, les notes utiles à la compréhension des motifs d'insatisfaction, l'identité de la personne concernée par la plainte, le résumé des éléments factuels et les démarches qu'il aura effectuées (dont l'obtention de la version des faits de la personne concernée), ainsi que le résultat de son traitement de la plainte en qualité des services.



TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le ou la gestionnaire peut juger la plainte recevable ou non recevable. Pour les plaintes jugées recevables, le ou la gestionnaire décide si la plainte qu'il a traitée est *non fondée* ou *fondée*, avec ou sans *mesures d'améliorations* proposées, mesures qu'il s'assure de communiquer à la personne concernée par la plainte et à l'ensemble de son équipe si jugé opportun.

Le traitement d'une plainte, par ailleurs jugée recevable, peut toutefois ne pas être complété parce qu'interrompu à la demande du citoyen ou de la citoyenne, ou encore parce que l'intervention du ou de la gestionnaire n'est pas ou n'est plus utile dans les circonstances.

Le ou la gestionnaire peut par ailleurs créer tout autre motif que celui initialement allégué (proprio motu), essentiellement en lien avec les valeurs et les engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le ou la gestionnaire communique sa décision motivée au citoyen ou à la citoyenne, dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier SAGE « Qualité des services », dans le respect de l'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* à cet effet. Il informe alors le citoyen ou la citoyenne des démarches et des vérifications effectuées, des renseignements colligés et du résultat du traitement de sa plainte. Le ou la gestionnaire fait ensuite le suivi approprié auprès de la personne concernée par la plainte. Le ou la gestionnaire s'assure que ces informations se retrouvent au dossier SAGE (date de communication de la décision ainsi que les motifs de celle-ci).

Le vice-protecteur procède à la vérification administrative du dossier SAGE « Qualité des services » pour toute plainte relative à une demande de service active.

2. Plainte relative à une demande de service pour laquelle une conclusion a été communiquée au citoyen ou à la citoyenne

Lorsqu'il s'agit d'un dossier pour lequel une conclusion a été communiquée au citoyen ou à la citoyenne (même si l'étape de la vérification administrative n'a pas nécessairement encore été effectuée par le ou la gestionnaire responsable), il revient à la personne responsable de la qualité des services ou au Comité sur la qualité des services, selon le cas, de procéder au traitement de la plainte, d'en juger le bien-fondé et se prononcer, le cas échéant, sur les mesures à prendre afin d'améliorer la qualité des services au sein de l'institution.

Le **Comité sur la qualité des services** est chargé d'examiner les plaintes soumises par la personne responsable de la qualité des services en cette matière et de déterminer si elles sont ou non fondées, en plus d'énoncer les mesures d'amélioration jugées utiles. Il est composé de la protectrice du citoyen, qui le préside, des deux vice-protecteurs et du directeur ou de la directrice du soutien à la gouvernance, responsable de la qualité des services. La personne conseillère en qualité des services agit à titre de secrétaire du Comité.

2.1 Réception, recevabilité et communication des plaintes

 PROTECTEUR DU CITOYEN	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2020-09-03
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

À la réception d'une allégation d'insatisfaction, la Direction de l'accueil et de la recevabilité procède aux vérifications utiles afin de déterminer si les motifs énoncés constituent une plainte relative à la qualité des services. Dans l'affirmative, elle procède à la création d'un dossier SAGE « Qualité des services » et assigne le dossier sans délai à la personne conseillère en qualité des services.

2.2 Traitement de la plainte par la personne responsable de la qualité des services

Dans les deux jours ouvrables, la personne conseillère en qualité des services accuse réception auprès du citoyen ou de la citoyenne (par écrit, sauf circonstances particulières) en l'avisant également du suivi qui sera accordé à sa plainte, conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen. La personne conseillère en qualité des services s'assure de réaliser l'activité « Faire un premier contact 48 heures » dans le dossier SAGE « Qualité des services ».

Dans les meilleurs délais, la personne conseillère en qualité des services assigne au ou à la gestionnaire du membre du personnel concerné par la plainte, l'activité « Aviser le délégué de la réception d'une plainte en qualité » dans le dossier SAGE « Qualité des services ». Dans la mesure du possible, la personne conseillère en qualité des services indique dans l'activité les motifs d'insatisfaction allégués.

Le ou la gestionnaire avise sans délai l'employé(e) de la réception d'une plainte en qualité des services. Le ou la gestionnaire précise, si disponible, les motifs d'insatisfaction allégués.

La personne conseillère en qualité des services procède ensuite à la collecte des renseignements et des documents utiles à l'analyse. Au terme de l'analyse, la personne responsable de la qualité des services peut :

a) *Déclarer la plainte non recevable*

La personne responsable de la qualité des services rend les décisions sur les plaintes non recevables. Une plainte peut notamment être déclarée non recevable lorsque plus d'un an s'est écoulé entre le dépôt de la plainte à l'égard de la qualité des services et la communication des conclusions relatives à la demande de service pertinente, à moins que ne soient démontrées des circonstances jugées exceptionnelles auprès de la personne responsable de la qualité des services.

b) *Déclarer la plainte recevable*

Le traitement d'une plainte, par ailleurs jugée recevable, peut ne pas être complété parce qu'interrompu par le Comité ou la personne responsable de la qualité des services ou à la demande du citoyen ou de la citoyenne, ou encore parce que l'intervention du Comité n'est pas ou n'est plus utile dans les circonstances.



TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Le Comité ou la personne responsable de la qualité des services peuvent par ailleurs créer tout autre motif que celui initialement allégué par le citoyen ou la citoyenne (proprio motu), essentiellement en lien avec les valeurs et les engagements inscrits à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Plainte non fondée

La personne responsable de la qualité des services rend seul les décisions sur les plaintes non fondées. Il détermine les plaintes qui sont soumises au Comité sur la qualité des services.

Plainte fondée

Lorsqu'il le juge nécessaire, la personne responsable de la qualité des services soumet le dossier au Comité sur la qualité des services pour décision.

La personne responsable de la qualité des services peut conclure une plainte fondée sans présentation au Comité sur la qualité des services. Il peut s'agir de cas connus pour lesquels des mesures sont déjà en place (ex. : délais de traitement), ou encore d'une problématique ciblée ayant peu d'impacts. La personne responsable de la qualité des services en informe toutefois par courriel les membres du Comité.

Analyse par le Comité

Lorsque le dossier est soumis au Comité sur la qualité des services, la personne conseillère procède, si nécessaire, à la collecte additionnelle de renseignements et documents utiles auprès du citoyen ou de la citoyenne, de l'employé(e) ou du gestionnaire concerné(e). Le ou la gestionnaire est invité à rencontrer son employé afin d'obtenir les explications nécessaires. Il ou elle s'assure ensuite de rétroagir diligemment par courriel ou verbalement auprès de la personne conseillère. Le ou la gestionnaire informe également son employé(e) de la teneur de cette rétroaction.

La personne conseillère prépare ensuite un résumé du dossier en vue de sa présentation au Comité pour décision, dans lequel sont notamment inscrits les motifs de plaintes, les éléments factuels et les extraits pertinents du dossier SAGE relatif à la demande de services, les informations communiquées par le ou la gestionnaire ou l'employé(e) concerné(e) et ses commentaires. Ce résumé et les documents qui y sont joints sont transmis aux membres du Comité ainsi qu'au ou à la gestionnaire de l'employé(e) concerné(e) au moins 48 heures avant la réunion consacrée au dossier en question.

Le Comité décide si la plainte est non fondée ou fondée, avec ou sans mesures d'améliorations proposées au ou à la gestionnaire.

Lorsque la plainte est conclue « non fondé avec mesure d'amélioration » ou « fondé avec mesure corrective », la personne conseillère indique dans la rubrique appropriée au dossier SAGE la teneur des recommandations proposées par la personne responsable ou par le Comité sur la qualité des services. Elle assigne ensuite une activité « Suivi de dossier » au ou à la gestionnaire concerné afin qu'il effectue les suivis appropriés auprès du membre de son personnel ou de son équipe.



TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Dans tous les cas, une décision motivée est ensuite signée par la personne responsable de la qualité des services et transmise au citoyen ou à la citoyenne dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier SAGE « Qualité des services », dans le respect de l'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* à cet effet.

La personne conseillère assigne ensuite au ou à la gestionnaire l'activité SAGE « Aviser le délégué de la décision » en l'informant sommairement du résultat des vérifications à même l'activité. Le ou la gestionnaire prend connaissance de la décision écrite et motivée dans la section « Documents » du dossier SAGE « Qualité des services »,

Le ou la gestionnaire informe, par courriel ou verbalement, l'employé(e) du résultat des vérifications. Le ou la gestionnaire remet également, par courriel ou en main propre, la décision écrite et motivée à l'employé(e).

La personne responsable de la qualité des services procède à la vérification administrative du dossier SAGE « Qualité des services » pour toute plainte relative à une demande de service pour laquelle une conclusion a été communiquée au citoyen ou à la citoyenne.

**CONFIDENTIALITÉ
DES DOSSIERS
SAGE « QUALITÉ
DES SERVICES »**

Seuls le personnel désigné à cette fin de la Direction de l'accueil et de la recevabilité, les coordonnateurs, les gestionnaires concernés, la personne responsable de la qualité des services, la personne conseillère à la qualité des services, la personne conseillère en accès à l'information et protection des renseignements personnels, les autres membres du Comité sur la qualité des services, leurs adjoints, et les responsables du pilotage SAGE sont autorisés à avoir accès à un dossier SAGE « Qualité des services ».

Sur demande, une personne concernée par une plainte a accès au dossier SAGE « Qualité des services » relatif à celle-ci. Une telle demande est adressée, selon le cas, à son ou sa gestionnaire ou à la personne conseillère en qualité des services, qui lui transmet copie du dossier.

**REDDITION
DE COMPTES**

La Direction du soutien à la gouvernance est responsable de la reddition de comptes relative au traitement des plaintes des citoyens à l'égard de la qualité des services du Protecteur du citoyen. À cette fin, il importe que les gestionnaires et la personne responsable de la qualité des services inscrivent aux dossiers SAGE « Qualité des services » sous leur responsabilité toutes les informations requises.

Les résultats en matière de traitement des plaintes à l'égard de la qualité des services sont rendus publics annuellement dans le Rapport de gestion du Protecteur du citoyen. Des rapports ou des présentations spécifiques peuvent être produits auprès du personnel et des gestionnaires de l'institution, sur demande ou à l'initiative du responsable de la qualité des services.

**ENTRÉE EN
VIGUEUR ET
MODIFICATIONS**

La présente procédure a été adoptée par le Comité exécutif du Protecteur du citoyen le 8 octobre 2010. Elles remplacent dès lors tout autre document au même effet adopté antérieurement.



PROTECTEUR
DU CITOYEN

Section

Page

8

Émission

Révision

2010-10-08

2020-09-03

TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS ET DE CITOYENNES À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN

La protectrice du citoyen,

Original signé

Marie Rinfret

Modifications

- 28 novembre 2011
- 3 septembre 2020 : cette modification abolit également l'Instruction relative à la détermination des plaintes en matière de qualité des services du Protecteur du citoyen du 12 novembre 2010.