

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS 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'un citoyen peut s'adresser au responsable de la qualité des services de l'institution en cas d'insatisfaction à l'égard des services rendus par ses employés.

La notion de « Plainte en qualité des services » désigne une insatisfaction exprimée par un citoyen, 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 et de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux.

Les principaux objets de la présente procédure sont, premièrement, d'assurer que les interventions et les enquêtes du Protecteur du citoyen sont effectuées conformément aux méthodes, procédures et directives établies et, en second lieu, s'assurer que ces interventions et enquêtes 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.

PRINCIPES DIRECTEURS

La présente procédure favorise la responsabilisation des gestionnaires et la transparence à l'endroit des employés concernés. Elle détermine de plus à qui revient la responsabilité du 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.

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

La *Procédure relative au traitement des plaintes de citoyens à l'égard de la qualité des services du Protecteur du citoyen* implique plusieurs acteurs institutionnels : le Comité sur la qualité des services, le Secrétariat général et direction des affaires juridiques, la Direction de l'accueil et de la recevabilité, les gestionnaires et le personnel du Protecteur du citoyen.

Les sections suivantes et l'annexe 1 décrivent les responsabilités de ces différents acteurs et les étapes opérationnelles au soutien de la présente procédure, qui peut être complétée par des directives ou des instructions, préalablement soumises au Comité sur la qualité des services.

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN <small>Assemblée nationale Québec</small>	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

PROCÉDURES

1. Plainte relative à une demande de service active

Par *demande de service active*, on entend un dossier pour lequel une conclusion n'a pas encore été communiquée au citoyen. Pour ces demandes de service actives, il revient au 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*

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 constituent une plainte relative à la qualité des services. Dans l'affirmative, elle procède à la création d'un dossier GDD « Qualité des services » et communique sans délai l'information au gestionnaire concerné.

Une allégation d'insatisfaction reçue directement par un employé et qui constitue à ses yeux une plainte relative à la qualité des services est transmise sans délai à la secrétaire de sa direction, qui procède à la création d'un dossier GDD « Qualité des services » et communique l'information au gestionnaire concerné.

Des critères de détermination d'une plainte relative à la qualité des services sont énumérés dans une *Instruction* à cet effet. De plus, le responsable de la qualité des services du Protecteur du citoyen peut être consulté au besoin.

1.2 *Traitement de la plainte par le gestionnaire*

À la réception du dossier GDD « Qualité des services », le gestionnaire y inscrit les motifs d'insatisfaction allégués sous la rubrique appropriée et en accuse réception auprès du citoyen, en l'avisant également du suivi qui sera accordé à sa plainte. Cet accusé de réception est effectué verbalement ou par écrit dans les deux jours ouvrables de la création du dossier, conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen, et la date de cette communication est inscrite sous la rubrique appropriée du dossier GDD « Qualité des services ».

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

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

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN Assemblée nationale Québec	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

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

Pour les plaintes jugées recevables, le 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 l'employé concerné ou 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 par le gestionnaire ou à la demande du citoyen, ou encore parce que l'intervention du gestionnaire n'est pas ou n'est plus utile dans les circonstances.

Les codes « type » liés à la recevabilité des plaintes, les catégories et sous catégories de motifs, de même que les codes de conclusions au soutien des décisions du gestionnaire, sont prévus au système GDD et présentés à l'annexe 2.

Le gestionnaire communique sa décision motivée au citoyen, préférablement par écrit, dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier GDD « Qualité des services », dans le respect de l'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* à cet effet. Il informe alors le citoyen des démarches et des vérifications effectuées, des renseignements colligés et du résultat du traitement de sa plainte. Copie conforme ou avis de cette décision est communiquée à l'employé concerné; la date de communication de la décision doit être inscrite au dossier GDD « Qualité des services », sous la rubrique appropriée, de même que les motifs de cette décision.

Le vice-protecteur – Services aux citoyens et aux usagers procède à la vérification administrative du dossier GDD « 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

Lorsqu'il s'agit d'un dossier pour lequel une conclusion a été communiquée au citoyen (même si l'étape de la vérification administrative n'a pas nécessairement encore été effectuée par le gestionnaire responsable), il revient au 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 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 secrétaire général et

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN <small>Assemblée nationale Québec</small>	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

directeur des affaires juridiques, responsable de la qualité des services. Ce dernier désigne une personne parmi son personnel à titre de secrétaire du Comité.

2.1 Réception, recevabilité et communication des plaintes

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 GDD « Qualité des services » et communique sans délai l'information au secrétaire du Comité.

Des critères de détermination d'une plainte relative à la qualité des services sont énumérés dans une *Instruction* à cet effet. De plus, le responsable de la qualité des services du Protecteur du citoyen peut être consulté au besoin.

2.2 Traitement de la plainte par le Comité sur la qualité des services

À la réception du dossier GDD « Qualité des services », le secrétaire du Comité en accuse réception auprès du citoyen (par écrit, sauf circonstances particulières), l'avisant également du suivi qui sera accordé à sa plainte. Cet accusé de réception est effectué verbalement ou par écrit dans les deux jours ouvrables de la création du dossier, conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen, et sa date de communication est inscrite sous la rubrique appropriée du dossier GDD « Qualité des services ».

Le secrétaire informe dans les meilleurs délais, par courriel, l'employé et le gestionnaire concernés de la création du dossier et des motifs d'insatisfaction allégués par le citoyen.

Prétraitement

Le secrétaire du Comité procède ensuite à la collecte des renseignements et des documents utiles au prétraitement, étape effectuée par le responsable de la qualité des services. Au terme de ce prétraitement, le responsable de la qualité des services peut :

a) Déclarer la plainte non recevable

Dans ces cas, le responsable de la qualité des services rend une décision écrite et motivée, transmise au citoyen dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier GDD « Qualité des services », conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen. Copies conformes de cette décision sont communiquées à l'employé et au gestionnaire concernés.

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

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN <small>Assemblée nationale Québec</small>	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

pertinente, à moins que ne soient démontrées par le plaignant des circonstances jugées exceptionnelles par le responsable de la qualité des services.

b) *Déclarer la plainte recevable*

À moins qu'une plainte ne présente des éléments justifiant une analyse et une décision par le Comité, une décision sera rendue par le responsable de la qualité des services dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier GDD « Qualité des services », conformément à l'engagement à cet effet de la *Déclaration de services aux citoyens* du Protecteur du citoyen. Copies conformes de cette décision sont communiquées à l'employé et au gestionnaire concernés.

Les codes « type » liés à la recevabilité des plaintes sont prévus au système GDD et présentés à l'annexe 2.

Analyse par le Comité

Si le dossier est soumis au Comité sur la qualité des services au terme du prétraitement, le secrétaire du Comité procède, si nécessaire, à la collecte additionnelle de renseignements et documents utiles auprès du citoyen, de l'employé ou du gestionnaire concerné. Le gestionnaire est invité à rencontrer son employé afin d'obtenir les explications nécessaires et de rétroagir diligemment par courriel auprès du secrétaire du Comité. Copie conforme de cette rétroaction est communiquée au délégué concerné.

Le secrétaire du Comité 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 GDD relatif à la demande de services, les informations communiquées par le gestionnaire ou l'employé concerné et ses commentaires. Ce résumé et le document qui y sont joints sont transmis aux membres du Comité 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 gestionnaire concerné.

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

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

Les codes « type » liés à la recevabilité des plaintes, les catégories et sous catégories de motifs, de même que les codes de conclusions au soutien des décisions du Comité sont prévues au système GDD et présentées à

 LE PROTECTEUR DU CITOYEN <small>Assemblée nationale Québec</small>	Section	Page
	Émission	Révision
	2010-10-08	2011-10-20
TITRE : PROCÉDURE RELATIVE AU TRAITEMENT DES PLAINTES DE CITOYENS À L'ÉGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES DU PROTECTEUR DU CITOYEN		

l'annexe 2.

La décision motivée du Comité est signée par le responsable de la qualité des services et transmise au citoyen dans les 30 jours ouvrables de la création du dossier GDD « Qualité des services », dans le respect de l'engagement de la *Déclaration de services aux citoyens* à cet effet. Copies conformes de cette décision sont communiquées à l'employé et au gestionnaire concernés.

CONFIDENTIALITÉ DES DOSSIERS GDD « QUALITÉ DES SERVICES »

Seuls les employés désignés à cette fin de la Direction de l'accueil et de la recevabilité, les secrétaires de direction et les gestionnaires concernés, le responsable de la qualité des services, le conseiller en accès à l'information et protection des renseignements personnels, les autres membres du Comité sur la qualité des services, leurs adjoints, le conseiller à la qualité des services et les responsables du pilotage GDD sont autorisés à avoir accès à un dossier GDD « Qualité des services ».

Sur demande, l'employé concerné par une plainte a accès au dossier GDD « Qualité des services » relatif à celle-ci. Une telle demande est adressée, selon le cas, à son gestionnaire ou au secrétaire du Comité sur la qualité des services.

REDDITION DE COMPTES

Le Secrétariat général et direction des affaires juridiques 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 le responsable de la qualité des services inscrivent aux dossiers GDD « 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 et ses annexes ont été adoptées par le Comité exécutif du Protecteur du citoyen le 8 octobre 2010. Elles remplacent dès lors tout autre document au même effet adopté antérieurement.

La protectrice du citoyen

Original signé

Le 8 octobre 2010