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.

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 PLAINTE

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.

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.

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

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.

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.

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.

La protectrice du citoyen,

Orignal 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.