POLITIQUE MINISTÉRIELLE DE GESTION DES PLAINTES

OCTOBRE 2015

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Votre gouvernement

Québec

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION 3
CHAMP D'APPLICATION 3
PRINCIPES DIRECTEURS 4
MODALITÉS D'APPLICATION 5
Première instance 5
Deuxième instance 6

INTRODUCTION

Le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) intervient dans des domaines d'activité variés, soit la production agricole, la pêche et l'aquaculture commerciales, la transformation des aliments et des boissons, la commercialisation des aliments (distribution en gros et au détail), et le réseau de l'hôtellerie, de la restauration et des institutions, aussi connu sous le nom de « réseau HRI », Il est aussi responsable de contribuer à la protection de la santé publique et à l'amélioration de la santé animale en exerçant une surveillance de toute la chaîne bioalimentaire. Enfin, par l'entremise de l'Institut de technologie agroalimentaire, il est présent dans le domaine de la formation collégiale et professionnelle.

La mission du MAPAQ est d'appuyer une offre alimentaire de qualité et de promouvoir l'essor du secteur bioalimentaire dans une perspective de développement durable, pour le mieux-être de la société québécoise.

Le MAPAQ accorde la plus grande importance à la qualité des services qu'il rend à sa clientèle. Celle-ci est diversifiée et comprend les producteurs agricoles, les pêcheurs et aquaculteurs, les transformateurs alimentaires, les distributeurs, les grossistes et les détaillants en alimentation, les restaurateurs et les manipulateurs d'aliments, les fournisseurs de services à la production, les étudiants du domaine bioalimentaire, de même que les consommateurs.

Dans la foulée de l'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique, qui réaffirme la priorité que le gouvernement accorde à la qualité des services offerts aux citoyens, le Ministère a publié, en 2009, sa Déclaration de services aux citoyens, qui engage la responsabilité de tous les employés de l'organisation.

La Déclaration de services aux citoyens énonce l'engagement du Ministère d'offrir à ses clients, en toutes circonstances, des services accessibles, courtois, rigoureux, transparents, équitables et simplifiés. Cet engagement implique également de faire un suivi quant à la satisfaction des citoyens et à l'efficacité du traitement de leurs demandes, dans une perspective de constante amélioration.

La présente politique de gestion des plaintes s'inscrit dans ce suivi et dans cette perspective. Le MAPAQ considère que le citoyen doit pouvoir se faire entendre et que le traitement des plaintes est au cœur d'un service de qualité.

CHAMP D'APPLICATION

La présente politique vise tout citoyen, c'est-à-dire une personne physique ou une personne morale, qui est insatisfait des services rendus par le Ministère et qui désire déposer une plainte.

Une plainte se rapporte habituellement à la qualité d'un service, mais elle peut aussi porter sur une décision du Ministère relative à un dossier d'un citoyen. Toutefois, si un mécanisme de révision est déjà en place, le traitement sera différent de la révision, qui a plutôt trait à la conformité aux normes. Le traitement de la plainte poursuit un autre objectif, à savoir susciter une réflexion sur le bien-fondé de la norme et sur la qualité du processus, en tenant compte de l'intérêt du citoyen. Il sera alors un complément du processus de révision, mais ne s'y substituera pas.

À titre d'exemple, les plaintes recevables en vertu de la présente politique concernent le manque de communication, la mauvaise coordination des services, l'application inadéquate ou tatillonne des normes, l'iniquité, les comportements inappropriés, etc.

Cependant, les cas suivants ne peuvent pas faire l'objet de plaintes :

- La contestation d'une situation qui est l'objet d'un recours devant tout tribunal;
- Une demande faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- Les dénonciations. Ce type de plaintes sera adressé aux autorités compétentes;
- Les plaintes qui visent les organismes sous la responsabilité du ministre de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation;
- Les plaintes qui concernent un autre ministère ou organisme du gouvernement du Québec;
- Les demandes qui concernent les relations et les conditions de travail ou l'application des dispositions des conventions collectives en vigueur au MAPAQ.

PRINCIPES DIRECTEURS

Le Ministère applique les principes suivants pour favoriser le traitement efficace des plaintes et l'amélioration des services :

- **Accessibilité.** Le Ministère prend les moyens pour que sa politique ministérielle soit diffusée et connue de sa clientèle, car il considère que la gestion des plaintes est une fonction prioritaire au regard de la satisfaction des citoyens et de l'amélioration continue des services.
- **Simplicité.** Le Ministère s'assure que le dépôt d'une plainte peut se faire facilement. Le citoyen est invité à formuler sa plainte de préférence par écrit afin que l'on puisse recueillir, dès le départ, le maximum de renseignements pertinents. La plainte peut aussi être exprimée verbalement, mais sa transcription, par la personne qui la reçoit, doit être signée par le plaignant.
- **Rapidité.** Toute plainte est traitée avec célérité. Le citoyen est tenu informé des délais nécessaires au traitement de sa plainte, selon la complexité de celle-ci, et les meilleurs efforts sont faits pour respecter les échéances.
- **Confidentialité.** Le Ministère reconnait la nature confidentielle d'une plainte provenant d'un citoyen. Seules les personnes concernées par le traitement direct de la plainte ont accès au dossier qui s'y rapporte et les renseignements personnels qu'il contient sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.
- **Écoute, rigueur et transparence.** Le citoyen qui dépose une plainte reçoit l'écoute appropriée, mais son interlocuteur ne doit pas susciter chez lui de fausses attentes. L'examen de la plainte se fait avec rigueur : rigueur dans la collecte des données; rigueur intellectuelle dans l'analyse et l'interprétation des normes; objectivité dans l'évaluation des façons de faire. En outre, le citoyen est renseigné sur la façon dont son cas sera traité, sur les démarches et les enquêtes que sa plainte entraînera, etc.
- **Réponse motivée, claire et complète.** La réponse au citoyen, qu'elle soit positive ou négative, est formulée dans des termes clairs et comporte tous les éléments nécessaires, c'est-à-dire qu'elle énonce et explicite les motifs de la décision, les résultats obtenus et, le cas échéant, les autres recours possibles, dont le Protecteur du citoyen. Motiver une décision signifie expliquer pourquoi elle a été prise et préciser quel raisonnement, quelle évaluation et quels critères la soutiennent.
- **Suivi des recommandations.** Le responsable ministériel de la gestion des plaintes s'assure, le cas échéant, de la mise en œuvre des recommandations.
- **Respect des instances de révision.** Le traitement d'une plainte se fait dans le respect des compétences attribuées aux différentes instances de révision qui sont en place au MAPAQ. Il peut être un complément de ces recours, mais il ne s'y substitue pas.

MODALITÉS D'APPLICATION

Les engagements définis dans la Déclaration de services aux citoyens font appel à la responsabilité de tous les employés du Ministère. En conséquence, chaque membre du personnel doit mettre ses compétences à contribution pour offrir le meilleur service possible à la clientèle.

Cependant, s'il advient que, malgré tous les efforts de l'employé, le citoyen demeure insatisfait d'un service reçu, ce dernier doit être informé qu'il peut déposer une plainte.

Présenter une plainte écrite est préférable, mais le citoyen peut formuler sa plainte de la manière de son choix: en ligne, par téléphone, en personne ou par écrit (courrier, courrier électronique ou télécopieur). Les plaintes donneront lieu à une réponse écrite.

Première instance

Le citoyen qui est insatisfait d'un service du Ministère et qui désire porter plainte doit s'adresser au gestionnaire régional ou au gestionnaire de l'unité administrative qui a rendu le service en question. Il peut aussi s'adresser au Protecteur du citoyen.

La plainte doit être formulée assez rapidement, c'est-à-dire dans les 60 jours suivant les faits en cause, à moins que le plaignant ne démontre qu'il n'a pu agir avant pour des motifs raisonnables.

Le gestionnaire qui reçoit la plainte en accuse réception et communique avec le plaignant sans tarder pour s'assurer qu'il comprend bien le problème, pour obtenir les renseignements et documents complémentaires, s'il y a lieu, et pour lui expliquer le déroulement de la démarche et l'informer des délais.

Le gestionnaire accorde la plus grande attention au dossier. Il en fait un examen approfondi en recourant à des experts au besoin, cherche une solution et donne une réponse au citoyen dans les meilleurs délais.

Les unités administratives ont la responsabilité d'offrir un service diligent, impartial et équitable dans le traitement des plaintes des citoyens. En ce sens, elles rendent les décisions de première instance et les communiquent aux citoyens dans les délais prévus.

Le citoyen doit être informé qu'il peut présenter sa plainte à une deuxième instance s'il est insatisfait de la réponse obtenue ou de la solution apportée en première instance.

Deuxième instance

La deuxième instance est un mécanisme supplémentaire qui permet au citoyen de présenter sa plainte auprès d'une instance particulière s'il a utilisé tous les recours à sa disposition.

Dans ce cas, la plainte doit être adressée au responsable ministériel de la gestion des plaintes, à l'adresse suivante :

Responsable ministériel de la gestion des plaintes
Bureau du sous-ministre
Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
200, chemin Sainte-Foy, 12e étage
Québec (Québec) G1 R 4X6

Téléphone : 418 380-2136
Télécopieur: 418 380-2171

La plainte peut aussi être adressée au Protecteur du citoyen.

Comme en première instance, le responsable ministériel accuse réception de la plainte et communique avec le citoyen sans tarder pour l'informer que sa plainte sera l'objet d'un examen approfondi par la Direction de l'évaluation de programmes et de la vérification interne (ou par un autre service expert si besoin est), qu'il aura l'occasion de se faire entendre, que les employés du Ministère visés seront aussi entendus, qu'il recevra une réponse à la fin du processus et qu'il pourra s'adresser au Protecteur du citoyen s'il demeure insatisfait.

La plus grande attention est accordée au dossier et les meilleurs efforts sont fournis pour le traiter avec diligence. Le citoyen est tenu informé des délais.

Le responsable ministériel de la gestion des plaintes n'a pas de pouvoir décisionnel. L'examen d'une plainte en deuxième instance donne lieu à des avis et à des recommandations qui sont adressés aux unités administratives concernées.

Le responsable ministériel de la gestion des plaintes a aussi pour rôle :

- de coordonner la mise en œuvre de la politique dans l'ensemble du Ministère;
- de fournir, au besoin, un soutien et un service-conseil aux gestionnaires du Ministère appelés à traiter des plaintes;
- de collaborer à la recherche de solutions et de faciliter les relations entre les différents intervenants;
- de former, si nécessaire, un comité spécial composé de spécialistes du Ministère pour revoir l'ensemble des éléments d'un dossier;
- de proposer au comité de direction du Ministère, 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;
- de représenter le Ministère auprès du Protecteur du citoyen et de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.

Le Sous-ministre,

Original signé	5 octobre 2015
Fernand Archambault	**Date**

Une version accessible de ce document est en ligne sur le site Québec.ca. Si vous éprouvez des difficultés techniques, veuillez communiquer avec la Direction des communications au info@mapaq.gouv.qc.ca.

Agriculture, Pêcheries
et Alimentation
Québec

18-0201