



PAR COURRIEL

Québec, le 11 août 2026



Bonjour,

Conformément aux dispositions de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la Loi sur l'accès), nous donnons suite à votre demande reçue le 22 juillet 2026 par courriel.

Les secteurs concernés du Ministère ont procédé au repérage des documents pour chacun des points de votre demande, ci-après énumérés.

- **« les politiques, directives, procédures, guides ou protocoles encadrant le traitement des plaintes ou des insatisfactions; »**

Nous vous communiquons les documents repérés en réponse à ce point de votre demande. À noter qu'il est possible que des informations contenues à certains documents transmis, telles que des nomenclatures de directions ou d'unités administratives, peuvent ne plus être à jour.

Également, tel que le prévoit l'article 13 de la Loi sur l'accès (Annexe 1), nous vous invitons à consulter les liens ci-dessous :

[Rapport annuel de gestion 2024-2025](#), plus précisément les pages 88 à 92.

[Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes](#)

- **« le processus d'analyse et de traitement des plaintes; »**

Nous vous communiquons les documents repérés en réponse à ce point de votre demande. Veuillez prendre note que certains renseignements contenus aux documents sont en cours de mise à jour tels que des nomenclatures d'unités administratives, des coordonnées ou des liens web.

...2

Également, nous vous indiquons le lien pour consulter la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Celle-ci contient notamment de l'information sur le délai de prise en charge et le délai de traitement.

[Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale | Gouvernement du Québec](#)

- **« les mécanismes de suivi et de contrôle de la qualité; »**

Sur ce point de votre demande, nous vous référons à la section « Personnel en relations avec les citoyens » de la politique ministérielle communiquée précédemment au premier point de votre demande, ainsi qu'à l'article [57.5](#) de *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail*.

- **« les responsabilités des différentes unités administratives; l'existence d'un comité ou de tout autre mécanisme de révision interne, ainsi que son mandat; »**

Sur ce point de votre demande, nous vous référons à l'article [57.6](#) de la loi précitée.

- **« les mesures prévues pour l'accompagnement des personnes vulnérables, le cas échéant. »**

Nous vous communiquons les documents en réponse à ce point de votre demande.

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous disposez d'un délai de 30 jours pour demander la révision de cette décision auprès de la Commission d'accès à l'information.

Veuillez agréer nos salutations distinguées.



Ahissia Ahua
Secrétaire générale adjointe
Responsable ministérielle de l'accès à l'information
et de la protection des renseignements personnels

Annexe 1

Extraits de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

[...]

2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;

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 par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir

L'article 135 de la Loi prévoit qu'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 d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

Québec	525, boul. René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Tél. : 418 528-7741 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 418 529-3102
---------------	--	--	-----------------------

Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Tél. : 514 873-4196 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télec. : 514 844-6170
-----------------	--	--	-----------------------

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).

Documents qui répondent au point suivant de la demande :

- 1- « les politiques, directives, procédures, guides ou protocoles encadrant le traitement des plaintes ou des insatisfactions; »

Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes	
Émise le 2019-02-27	Révisée le 2022-11-23
Prochaine révision prévue 2027-10-31	Codification PL-04-00-01

Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes

Contexte La Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes soutient la mise en œuvre de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes (PL-04-00-00). Elle vise à faciliter la démarche du citoyen qui veut formuler un commentaire ou déposer une plainte. De plus, elle vise à s'assurer que les plaintes sont traitées avec célérité.

La directive permet également de préciser les interventions du personnel concerné pour le traitement des commentaires et des plaintes reçus au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle requiert la responsabilisation de chaque intervenant et mise sur leur collaboration.

Références

- Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes (PL-04-00-00).
- Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ».
- Directive ministérielle du traitement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents » (PL-04-00-02).
- Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.

Portée La directive concerne l'ensemble des commentaires et des plaintes adressés au Ministère. Elle s'applique à tous les employés en relation avec les citoyens ou leur représentant désirant émettre un commentaire ou déposer une plainte.

Énoncé et principes directeurs

La notion de gradation est incluse dans le traitement des **plaintes**, apportant la distinction entre les insatisfactions, les plaintes et les clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », les risques médiatiques, les interventions du Protecteur du Citoyen et les commentaires :

- L'insatisfaction du citoyen pour laquelle, dans le cadre du traitement du dossier, l'unité administrative qui rend le service répond aux questionnements, fournit des explications et, au besoin, effectue les interventions nécessaires.
- La **plainte** du citoyen qui, lorsque l'insatisfaction persiste, doit être déposée à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et aux unités administratives désignées pour la réception des commentaires et des plaintes¹ à cette fin pour son traitement. Elle sera alors consignée et fera l'objet d'une reddition de comptes comme toutes les plaintes acheminées

¹ Annexe 1 : Coordonnées de la Direction de l'amélioration de la qualité du service à la clientèle et des unités administratives désignées pour la réception des commentaires et des plaintes.

directement par le citoyen à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

- Les **communications** du client ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulent », sont traitées selon la Directive ministérielle afférente au Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ».
- Le dossier pouvant faire l'objet d'un traitement médiatique, que cela ait été signifié par le client ou non, doit être réévalué par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- L'ensemble des interventions du Protecteur du citoyen auprès des unités ministérielles doit être analysé pour fins de reddition de comptes par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Les **commentaires** transmis verbalement par la clientèle lors des échanges avec le personnel des unités opérationnelles ne sont pas considérés dans le cadre de la Politique. Seuls les commentaires reçus dans les unités administratives désignées pour leur traitement et ceux transmis par les réseaux sociaux seront colligés. Les citoyens souhaitant adresser un commentaire auprès du personnel des unités opérationnelles sont informés de la procédure à suivre pour le transmettre à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Délais de traitement liés aux plaintes

Conformément aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens :

- La prise en charge d'une plainte doit être confirmée aux citoyens dans les deux jours ouvrables suivant sa réception à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et aux unités administratives désignées pour la réception des commentaires et des plaintes.
- Une plainte doit être traitée dans un délai de vingt jours ouvrables suivant sa réception à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et aux unités administratives désignées pour la réception des commentaires et des plaintes. Advenant que ce délai ne puisse pas être respecté, les plaignants doivent en être informés.

Rôles et responsabilités

Outre les rôles et responsabilités prévus dans la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes, la Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes se traduit par des interventions à plusieurs niveaux.

Sous-ministre

- Reçoit les recommandations au regard des pistes d'amélioration relatives aux dispositions d'une loi ou d'un règlement, aux politiques, aux programmes, aux mesures, aux services et à la qualité des services du Ministère et s'assure d'un suivi approprié.

Sous-ministres associés, sous-ministres adjoints et gestionnaires des unités centrales

- Apportent ou font apporter les correctifs nécessaires découlant du traitement des plaintes, des pistes d'amélioration retenues et des plans d'action faisant suite aux recommandations de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

- Déterminent une personne responsable de prendre en charge le suivi des pistes d'amélioration et des plans d'actions de son secteur et d'assurer les collaborations avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Assistent ou désignent une personne qui représente les directions et les unités administratives placées sous leur responsabilité pour assister à une réunion dès une demande en ce sens, dans le cadre de l'application du Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ».
- Reçoivent les demandes de documentation de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Gestionnaires des unités administratives en relation avec les citoyens²

- Doivent s'assurer de la diffusion de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et de l'application des directives dans les unités administratives placées sous leur responsabilité.
- Désignent une personne qui agira à titre d'agent de liaison avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle en ce qui a trait à la mise en œuvre de la Politique.
- S'assurent que des formulaires de plaintes sont toujours disponibles dans tous les comptoirs de service à la clientèle.

Pour les commentaires

- S'assurent que leur personnel réfère le citoyen qui veut émettre un commentaire à l'égard du Ministère à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Pour les plaintes

- Fournissent à leur personnel l'encadrement de gestion et la formation nécessaires pour répondre adéquatement aux insatisfactions des citoyens.
- S'assurent, si l'insatisfaction persiste, que leur personnel réfère le citoyen à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle pour le traitement des commentaires et des plaintes.
- S'assurent que leur personnel collabore avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Adoptent les mesures appropriées en réponse aux plaintes qui concernent leur unité administrative, notamment à l'égard d'une plainte visant le comportement d'une personne faisant partie de leur unité administrative.
- Favorisent la mise en place des pistes d'amélioration retenues, le cas échéant, et veillent, s'il y a lieu, à la production et à l'application du plan d'action à la suite de recommandations.
- Jugent du fondement de la plainte de service (respect et courtoisie) qui leur a été acheminée par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et y donnent suite dans les délais requis.

Pour les **communications** avec les clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », les dossiers avec potentiel médiatique et les interventions du Protecteur du citoyen

² Annexe 2 : Liste des unités administratives en relation avec les citoyens.

- Approuvent le formulaire qui a été rempli par leur employé, « Signalement d'une situation à risque³ », pour signifier les dossiers et, s'il y a lieu, celui-ci est transmis à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle selon l'organisation régionale ou locale.
- Assignent toute demande de documentation de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Assurent la participation de son unité aux comités constitués par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Effectuent, s'il y a lieu, les interventions appropriées.

Personnel en relation avec les citoyens

Pour les commentaires

- Informe les citoyens de la procédure à suivre s'ils souhaitent adresser un commentaire aux autorités du Ministère : celui-ci doit être acheminé à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle. Le personnel doit fournir les coordonnées de cette dernière et l'adresse Internet ministérielle pour accéder au formulaire Web⁴ de transmission d'un commentaire.

Pour les plaintes

- Traite l'insatisfaction des citoyens en tentant de trouver une solution à leur insatisfaction, en collaboration avec le chef d'équipe, ou le gestionnaire, au besoin.
- Informe, si l'insatisfaction persiste, les citoyens sur les recours auxquels ils ont droit, dont le recours à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle pour le traitement des commentaires et des plaintes.
- Fournit aux citoyens les coordonnées de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle et l'adresse Internet ministérielle pour accéder aux formulaires de dépôt d'une plainte⁴.
- Accompagne, au besoin, les citoyens dans leur démarche pour déposer une plainte et en facilite la transmission.
- Réfère les citoyens, lorsque ceux-ci s'informent du suivi de leur plainte, à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Collabore au traitement des plaintes avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Pour les **communications** avec les clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », pour les dossiers avec potentiel médiatique et pour les interventions du Protecteur du citoyen.

- Informer son gestionnaire de la situation.
- Compléter le formulaire « Signalement d'une situation à risque » pour signifier les dossiers, s'il y a lieu et selon l'organisation locale.
- Utiliser le gabarit de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle pour une brève énumération des interventions et des demandes concernant le citoyen.
- Effectuer, s'il y a lieu, les interventions appropriées.

³ Annexe 4 : Formulaire unifié de signalement d'une situation à risque

⁴ Pour accéder aux différents formulaires, consulter la section Internet de l'annexe 1.

Agents de liaison

- Font le lien avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle pour répondre aux demandes de soutien du personnel de leur unité, au besoin.
- Reçoivent les commentaires et suggestions du personnel concernant les directives et la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et communiquent les propositions pertinentes ou les pistes d'amélioration identifiées au répondant de la Politique à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.
- Collaborent à la mise à jour de la Politique et des directives ministérielles au besoin.
- Réalisent ou collaborent aux activités de sensibilisation et de formation du personnel de leur unité.
- Effectuent, s'il y a lieu, les interventions pour répondre à la plainte du client.
- Réacheminent les communications de la clientèle quant aux plaintes vers la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Unités ministérielles déléguées responsables de traiter un certain type de plainte

Pour certaines catégories de plaintes, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle reçoit et consigne les plaintes et les transferts aux unités ministérielles responsables de les traiter. Ces unités :

- Analysent et traitent les plaintes dans les délais prescrits.
- Informent, lorsque requis, les citoyens des recours auxquels ils ont droit.
- Transmettent à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle le résultat des plaintes.

Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

- Soutient les unités administratives du Ministère dans la mise en place de la Politique et des directives en découlant.
- Assure un service-conseil en ce qui a trait aux modalités relevant des ententes de service⁵ et de partenariat, et voit à ce que les commentaires et les plaintes liés à ces ententes soient pris en charge par le responsable de la gestion des plaintes du Ministère ou de l'organisme concerné.
- Assure un service-conseil en ce qui a trait aux clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », auprès du gestionnaire local, régional ou de celui d'une autre unité administrative concernée.
- 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.
- Assure l'instauration d'un mécanisme de communication⁶ constant avec les directions qui rendent les services afin de les soutenir dans le processus de traitement des plaintes ainsi que dans la mise en place d'activités de sensibilisation et de formation.
- Désigne une personne à titre de répondante de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes chargées de soutenir les directions et les unités administratives dans son application.

⁵ Ne vise pas les ententes de partenariat et d'accès au registre de l'état civil conclues par le directeur de l'état civil en vertu de l'article 150 du Code civil du Québec.

⁶ Annexe 3 : mécanisme de communication dans le cadre de la Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes.

- Assure, dans le cadre d'ententes conclues avec les autres partenaires, la transmission aux ministères et organismes concernés les commentaires et les plaintes ne relevant pas de la responsabilité du Ministère.
- Fait état, dans les divers rapports, 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.
- Élabore des pistes d'amélioration et des recommandations destinées aux unités concernées à la suite du constat des plaintes.
- Collabore avec les unités concernées à la production de plan d'action pour donner suite aux pistes d'amélioration et aux recommandations.

Pour les **commentaires**

- Reçoit, consigne et traite les commentaires.

Pour les **plaintes**

- Confirme aux citoyens la prise en charge de sa plainte et l'informe du délai de traitement de sa plainte prévu dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et, s'il y a lieu, de son dépassement.
- Détermine si la plainte est fondée ou non fondée.
- Vérifie, analyse, documente et traite la plainte en respectant les délais établis dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et en consultant, s'il y a lieu, les parties concernées, incluant l'instance dont la décision a engendré la plainte.
- Vérifie, analyse, documente, coordonne et traite les situations des dossiers ayant été déclarés avec un potentiel médiatique.
- Informe verbalement les citoyens du résultat de la vérification effectuée en s'assurant que l'information est claire et complète.
- Informe les citoyens qui demeurent insatisfaits, des recours auxquels ils ont droit.
- Reçoit et traite les plaintes en provenance du Cabinet du ministre, du Bureau de la sous-ministre, des délégués du Protecteur du citoyen et des bureaux de députés.
- Informe les autorités concernées du Ministère de toute situation potentiellement problématique.
- Soumet des recommandations aux autorités concernées en vue d'améliorer la qualité des services du Ministère et en assurer le suivi.

Pour les **communications** avec les clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », les dossiers avec potentiel médiatique et les interventions du Protecteur du citoyen.

- Reçoit les formulaires « Signalement d'une situation à risque » remplis.
- Effectue, s'il y a lieu, les interventions appropriées.
- Applique la Directive ministérielle des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents » et, le cas échéant, achemine l'information aux autorités appropriées.
- Effectue les interventions appropriées dans le traitement des dossiers avec potentiel de médiatisation et fait cheminer l'information.
- Recense toutes les demandes qui proviennent du Protecteur du citoyen.

Pour la reddition de comptes

- Produit et assure la diffusion des rapports semestriels relatifs aux commentaires et au suivi des pistes d'amélioration, et ce, en concertation avec les directions concernées.
- Coordonne la recension de l'information de gestion sur les plaintes et établit une classification des plaintes, en assure la diffusion et, au besoin, la révise, en collaboration avec les unités administratives concernées.
- Produit et assure la diffusion des rapports trimestriels relatifs à l'information de gestion pour l'ensemble des plaintes traitées au Ministère et établit, s'il y a lieu, des pistes d'amélioration.
- Produit l'information sur les plaintes nécessaire à la réalisation du rapport annuel de gestion du Ministère en collaboration avec les unités administratives concernées. Ces informations comprennent notamment le nombre et la nature des plaintes qui ont été formulées, les moyens mis en place pour y remédier, les suivis qui ont été donnés et les constatations sur la satisfaction des citoyens ayant formulé une plainte.
- Lorsqu'un plan d'amélioration est élaboré avec une unité, un tableau de suivi est produit trimestriellement ou semestriellement, selon la situation, pour informer les autorités de l'avancement des travaux.

**Personne-
ressource**

Directeur de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Approbation

Sous-ministre



23/01/2023

Date

Coordonnées de la Direction de l'amélioration de la qualité du service à la clientèle et des unités administratives pouvant réceptionner des commentaires et des plaintes⁷

Téléphone : 1 866 644-2251

Par la poste (formulaire papier ou lettre) :

Lorsque le citoyen dépose sa plainte par écrit directement à un comptoir de service dans un Bureau de Services Québec (BSQ) de son territoire, le personnel la transmet sans délai par télécopieur, par courriel (il conserve l'original pour une période minimale de six mois) ou par courrier à la DAQSC à l'adresse suivante :

- **Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC)**
425, rue Jacques-Parizeau, 5^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1
Télécopieur : 418 646-7440

Internet

- <http://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/formuler-une-plainte.asp>
- http://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/transmettre_commentaire.asp
- www.rqap.gouv.qc.ca
Le plaignant doit accéder à son dossier en ligne et sélectionner l'onglet « Demande de service ».
- <https://services.etatcivil.gouv.qc.ca/plaintes/>
- <https://www.quebec.ca/nous-joindre/formuler-une-plainte>

⁷ Certaines plaintes sont directement adressées au directeur de l'état civil.

Unités administratives en relation avec les citoyens

- Bibliothèque Cécile-Rouleau
- Centre d'assistance au placement et de la qualification professionnelle
- Centre de communication avec la clientèle
- Centre de relations avec la clientèle-Emploi
- Centres de relations avec la clientèle de Services Québec
- Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle
- Directeur de l'état civil
- Direction de la gestion contractuelle et des acquisitions
- Direction de la révision et des recours administratifs
- Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux
- Direction du Centre de recouvrement
- Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale
- Direction générale du Registraire des entreprises
- Directions régionales de Services Québec et leurs unités locales
- Les Publications du Québec
- Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales
- Secrétariat Entraide
- Service des plaintes et des relations avec la clientèle à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

Mécanisme de communication dans le cadre de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes

1. But

Le but de l'instauration d'un mécanisme de communication entre la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC) et les unités administratives en relation avec les citoyens est de les soutenir dans le processus de traitement des plaintes ainsi que dans la mise en place d'activités de sensibilisation et de formation.

Il permettra à la DAQSC et aux unités administratives en relation avec les citoyens de résoudre des problèmes, de partager l'expertise et de contribuer à l'amélioration continue de la Politique de la gestion des commentaires et des plaintes et de la Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

2. Composition

Le mécanisme de communication se traduit par la mise en place d'un agent de liaison de chacune des unités administratives en relation avec les citoyens, soit : la Bibliothèque Cécile-Rouleau, le Centre d'assistance au placement et de la qualification professionnelle, le Centre de communication avec la clientèle, le Centre de relations avec la clientèle – Emploi, les Centres de relations avec la clientèle de Services Québec, la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, le Directeur de l'état civil, la Direction de la gestion contractuelle et des acquisitions, la Direction de la révision et des recours administratifs, la Direction des ressources externes, du placement et des mandats spéciaux, la Direction du Centre de recouvrement, la Direction générale du Régime québécois d'assurance parentale, la Direction générale du Registraire des entreprises, les Directions régionales de Services Québec et leurs unités locales, les Publications du Québec, le Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales, le Secrétariat Entraide et le Service des plaintes et des relations avec la clientèle à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

3. Rôles et responsabilités

Le rôle de la DAQSC est de coordonner et d'assurer la mise à jour de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes. À cet effet, elle est chargée de faire le lien avec les unités administratives concernées. C'est le répondant ministériel de la Politique à la DAQSC qui assume cette responsabilité à cet égard.

Les agents de liaison des unités administratives en relation avec les citoyens agissent à titre d'agents de liaison avec la DAQSC en ce qui a trait à la mise en œuvre de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et à l'application de la Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes.

Leurs responsabilités sont les suivantes :

- représenter leur unité;
- avec leur gestionnaire, voir à la diffusion de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et des directives afférentes;
- soutenir le personnel de leur unité dans l'application de la Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes;
- faire le lien avec la DAQSC pour répondre aux demandes de soutien du personnel de leur unité, au besoin;
- recevoir les commentaires et suggestions du personnel concernant la Politique et les directives, et communiquer les propositions pertinentes ou des pistes d'amélioration au répondant de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes à la DAQSC;
- collaborer à la mise à jour de la Politique et des directives, au besoin;
- réaliser ou collaborer aux activités de sensibilisation et de formation du personnel de leur unité.

4. Modalités de fonctionnement

Les agents de liaison communiquent avec la personne répondante de la Politique à la DAQSC, selon les besoins. Celle-ci se charge d'y répondre, en collaboration avec le gestionnaire de la DAQSC, s'il y a lieu. Des rencontres pourront être organisées au besoin ou en fonction des travaux à réaliser.

Formulaire unifié de signalement d'une situation à risque

Identification		
Nom de la personne :		Numéro de dossier :
Numéro de téléphone :	Unité administrative :	Région :
Gestionnaire concerné : Numéro de téléphone et poste :		Unité administrative :
Chef d'équipe : Numéro de téléphone et poste :		Unité administrative :
Agent, préposé, conseiller ou autres : Numéro de téléphone et poste :		Unité administrative :
Identification du besoin		
☐ Protecteur du citoyen ☐ Risque médiatique ☐ Client ayant une conduite déraisonnable		
Gestion des plaintes et des demandes provenant du Protecteur du citoyen		
Nom du représentant du Protecteur du citoyen :		Date de la demande :
Description de la demande (Points de forme - pas de phrases complètes – exposer les faits de façon succincte).		
Démarches entreprises et résultats :		
Avez-vous transmis des documents? Si oui, lesquels? ☐ Non ☐ Oui		
Date de la réponse au Protecteur du citoyen :		
Dossier à fort potentiel médiatique		
DESCRIPTION : (Identifier clairement et de façon chronologique les dates des événements décrits et des décisions rendues. Lorsque pertinent, identifier les ministères et organismes publics concernés. Utiliser les points de forme - <u>pas de phrases complètes</u> – exposer les faits de façon succincte).		
• •		

ENJEUX : <i>(Identifier les enjeux pour le client ainsi que pour le MTESS. Pour quels motifs ce dossier est-il considéré comme étant à fort potentiel de médiatisation?)</i> • •	
ÉLÉMENTS DE RÉPONSE : <i>(Fournir l'information qui justifie les actions posées. Il peut, par exemple, s'agir d'une référence à un article de loi, de règlement ou encore à une directive administrative.)</i> • •	
Clientèle ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulente »	
Événements	
Événement déclencheur :	
Demandes faites Ex. : copie de dossier, copie d'avis de décision, information sur son dossier, etc.	
Moyens utilisés et fréquence Ex. : téléphone, courriel, visite au bureau de Services Québec (inclure les dates)	
Description de la situation et du comportement	
Mesures et actions entreprises par l'unité administrative concernée	
Ex. : dates des différentes mesures et action entreprises, impact de ces mesures (s'il y a lieu), etc.	
Nom du gestionnaire responsable qui transmet le formulaire :	
Date de transmission du dossier à la DAQSC (s'il y a lieu)	

Accueil / Aide financière / Prestation de services téléphoniques
/ Informations et références / Services du Ministère
/ **Service des plaintes et des relations avec la clientèle**

Service des plaintes et des relations avec la clientèle

Version actuelle du 2023-01-24

Procédures opérationnelles

Lorsque qu'une personne désire apporter un **commentaire** ou faire une **plainte**, l'agente ou l'agent d'aide financière de la prestation des services téléphoniques (PST) :

- Vérifie la nature du commentaire ou de la plainte et fournit les explications nécessaires afin de permettre à la personne une meilleure compréhension de la situation. Il peut s'agir d'articles de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles ou du Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles, de procédures appliquées ou de toute autre raison. Le respect du commentaire ou de la plainte est essentiel.

L'agente ou l'agent de la PST :

- Informe également la personne des recours qu'il est possible d'exercer, dont le recours au Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC) pour les cas suivants :
 - la plainte porte sur l'attitude ou le comportement d'une employée ou d'un employé du Ministère;
 - la personne est en désaccord avec la Loi ou avec un article du Règlement (exemple: barème de base);
 - la personne veut émettre un commentaire aux autorités.

L'agente ou l'agent de la PST :

- Offre à la personne de diriger son appel directement sur la plateforme téléphonique Avaya One-X :
 - sélectionne le groupe : « 81 - TRANSFERT_PLAINTESSPRC ».
- Au dossier informatique :
 - ASSI option CCC :
 - saisit aux champs :
 - « RAISON DE L'INTERVENTION » : GC24 : « Transfert clientèle du CCC vers le SPRC »;
 - « SUIVI DEMANDÉ » : aucun;
 - « AU SECTEUR DEMANDÉ » : aucun;
 - saisit les autres champs selon la déclaration verbale de la personne.

Modes de communication avec le Service des plaintes et des relations avec la clientèle

Le mode de communication utilisé est au choix de la personne :

- Par Internet :

- Service des plaintes et des relations avec la clientèle, cliquer sur « Déposer une plainte » remplir le  formulaire et cliquer sur « Envoyer »;
- Québec.ca afin de formuler une plainte ou un commentaire;
- Par téléphone :
 - au 1 866 644-2251;
- Par la poste :

Service des plaintes et des relations avec la clientèle
Ministère de l'emploi et de la Solidarité Sociale
425, rue Jacques-Parizeau, 7^e étage
Québec (Québec) G1R 4Z1

- Par le biais du formulaire « Plainte » (2570) qui est envoyé par la poste à la demande de la personne.

Note

Le mode de communication privilégié par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est l'utilisation de son site Internet.

Signalement des situations jugées à risque au niveau médiatique

L'évaluation d'un dossier à risque médiatique dépend de plusieurs facteurs, dont les éléments à caractère personnel relevant de la personne touchant, par exemple son état de santé, sa situation familiale ou ses démarches visant à intégrer le marché du travail. Voici quelques exemples d'indicateurs représentant un risque médiatique :

- Est-ce que la décision rendue dans le dossier de la personne pourrait être contestable ?
- La personne est-elle affectée par une maladie quelconque ?
- Est-ce que la situation familiale de la personne présente des éléments particulièrement sensibles d'un point de vue externe ?
- Est-ce que la décision rendue dans le dossier de la personne pourrait être interprétée comme un frein à ses démarches visant à intégrer le marché du travail ou à améliorer sa situation personnelle ?

Si une situation jugée à risque médiatique est détectée lors d'une conversation avec une personne, l'agente ou l'agent de la PST :

- Transmet l'information par écrit à son chef d'équipe pour signalement.

Signalement de la clientèle ayant une conduite déraisonnable

La centralisation des interventions est effectuée au Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC). Cette procédure, concentrant l'expertise requise à un seul endroit, a pour objectif de soutenir les unités administratives afin de les épauler dans la gestion de cette clientèle et d'alléger les unités concernées. Toutefois, seules les communications sont prises en compte par le SPRC. L'unité administrative demeure l'unique responsable de la gestion du dossier. Le cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable est disponible pour consultation.

Ainsi, pour les dossiers de la clientèle identifiée comme ayant une « conduite déraisonnable », le message « Référer au SPRC 1 866 644-2251 » est désormais affiché à la transaction GDEV. Lors de cette situation l'agente ou l'agent de la PST :

- Respecte les instructions inscrites à la transaction GDEV;
- Ne répond pas aux questions de la personne prestataire lorsqu'il n'y a aucune instruction spécifique inscrite à la transaction GDEV et réfère la personne prestataire au SPRC;
- Ne consigne aucune information à la transaction ASSI.

Note

Lorsque la personne prestataire n'a plus le droit de communiquer par téléphone au SPRC, mais seulement par écrit, une adresse courriel de référence est inscrite à la transaction GDEV. L'agente ou l'agent de la PST est autorisé à transmettre cette adresse.

La personne prestataire ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulente » revendique habituellement un résultat précis et pourrait notamment demander que :

- L'organisme consacre une quantité importe de temps et de ressources pour traiter son dossier;
- Son dossier soit traité en priorité;
- Son dossier soit traité par un personne en autorité;
- Elle obtienne réparation, des excuses ou une compensation financière.

Ainsi, lors d'interactions avec une personne prestataire ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulente » et que cette personne n'est pas prise en charge par le SPRC, l'agente ou l'agent de la PST :

- Transmet l'information par écrit à son chef d'équipe pour signalement.

Pour en savoir plus

Ministère du Travail, de l'Emploi et de la
Solidarité sociale

Service des plaintes et des relations avec la
clientèle

Outils

Formulaire 2570

Formulaire 2570A

Cadre de référence ministériel sur
l'encadrement des clients ayant une conduite
déraisonnable, voire « quérulents »

Lois et règlements	Aide financière	Contrôle et soutien administratif	Accompagnement
Accueil / Aide financière / Prestation de services téléphoniques / Informations et références / Services du Ministère / Service des plaintes et des relations avec la clientèle			
Aide financière Aide financière de dernier recours Prestation de services téléphoniques Offre de service du Centre gouvernemental de relations avec la clientèle - Assistance sociale Identification de la personne Interventions au dossier Demandes de la clientèle Informations et références Services du Ministère Services de solidarité sociale		Service des plaintes et des relations avec la clientèle Version actuelle du 2023-01-24 Procédures opérationnelles Lorsque qu'une personne désire apporter un commentaire ou faire une plainte , l'agente ou l'agent d'aide financière de la prestation des services téléphoniques (PST) : - Vérifie la nature du commentaire ou de la plainte et fournit les explications nécessaires afin de permettre à la personne une meilleure compréhension de la situation. Il peut s'agir d'articles de la <u>Loi sur l'aide aux personnes et aux familles</u> ou du <u>Règlement sur l'aide aux personnes et aux familles</u>, de procédures appliquées ou de toute autre raison. Le respect du commentaire ou de la plainte est essentiel. L'agente ou l'agent de la PST : - Informe également la personne des recours qu'il est possible d'exercer, dont le recours au Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC) pour les cas suivants : - la plainte porte sur l'attitude ou le comportement d'une employée ou d'un employé du Ministère; - la personne est en désaccord avec la Loi ou avec un article du Règlement (exemple: barème de base); - la personne veut émettre un commentaire aux autorités. L'agente ou l'agent de la PST : - Offre à la personne de diriger son appel directement sur la plate-forme téléphonique Avaya One-X : - sélectionne le groupe : « 81 - TRANSFERT_PLAINTE_SPRC ». - Au dossier informatique : - ASSI option CCC : - saisit aux champs : « RAISON DE L'INTERVENTION » : GC24 : « Transfert clientèle du CCC vers le SPRC »; « SUIVI DEMANDÉ » : aucun; « AU SECTEUR DEMANDÉ » : aucun; - saisit les autres champs selon la déclaration verbale de la personne.	
Services publics d'emploi Service des plaintes et des relations avec la clientèle Centre de recouvrement Régime québécois d'assurance parentale Autres ministères Organismes du milieu Prise de dénonciation Programme objectif emploi Programmes d'aide et d'accompagnement social Programmes spécifiques Supplément à la prime au travail Traitement spécialisé des pensions alimentaires		Modes de communication avec le Service des plaintes et des relations avec la clientèle Le mode de communication utilisé est au choix de la personne : - Par Internet : <u>Service des plaintes et des relations avec la clientèle</u>, cliquer sur « Déposer une plainte » remplir le <u>formulaire</u> et cliquer sur « Envoyer »; <u>Québec.ca</u> afin de formuler une plainte ou un commentaire; - Par téléphone : - au 1 866 644-2251; - Par la poste : Service des plaintes et des relations avec la clientèle Ministère de l'emploi et de la Solidarité Sociale 425, rue Jacques-Parizeau, 7^e étage Québec (Québec) G1R 4Z1 - Par le biais du formulaire « Plainte » (<u>2570</u>) qui est envoyé par la poste à la demande de la personne. Note Le mode de communication privilégié par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est l'utilisation de son site Internet.	

Procédure – Consigner un commentaire ou une plainte – Prestation téléphonique

TABLE DES MATIÈRES

CONTEXTE	2
CLIENTÈLE VISÉE	2
OBJECTIFS	2
DÉFINITIONS	2
RÉFÉRENCES	2
TÂCHES À RÉALISER	3
PLAINTES SPÉCIFIQUE D'UN CITOYEN CONCERNANT LA POLITIQUE DU MESS SUR L'ÉCOUTE ET L'ENREGISTREMENT TÉLÉPHONIQUE	3
PLAINTES OU COMMENTAIRES GÉNÉRAUX D'UN CITOYEN	3
1. RECEVOIR LE COMMENTAIRE OU LA PLAINTES DU CITOYEN	3
2. CONSIGNER LA PLAINTES OU LE COMMENTAIRE D'UN CITOYEN	4
3. INSCRIRE LES INFORMATIONS DANS LE FORMULAIRE	4
4. AVISER LE CITOYEN QUE SON COMMENTAIRE OU SA PLAINTES A ÉTÉ TRANSMIS À LA DIRECTION DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE (DAQSC)	5
5. CONSIGNER UNE APPRÉCIATION POSITIVE	5
ANNEXE 1	7
HISTORIQUE DES MODIFICATIONS	8

Contexte

Un nouveau formulaire permettant au citoyen d'émettre un commentaire ou une plainte a été déployé sur Québec.ca. En fonction de son sujet ou de son sous-sujet, elle pourra être transmise à un autre ministère ou organisme (MO).

Par ailleurs, un citoyen peut toujours communiquer directement avec le Service des plaintes et des relations avec la clientèle (SPRC) par le mode de communication de son choix, pour formuler un commentaire ou déposer une plainte. Le SPRC est sous la responsabilité de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC) du Ministère.

Clientèle visée

Cette procédure s'adresse au personnel de Services Québec assigné à la prestation de services **téléphoniques**.

À noter que le personnel offrant la **prestation comptoir** doit se référer à la procédure [Consigner un commentaire ou une plainte – Prestation comptoir](#).

Objectifs

La procédure suivante décrit :

- Les tâches à accomplir lors de la réception d'un commentaire ou d'une plainte;
- La façon dont le personnel de Services Québec doit consigner le commentaire ou la plainte dans le formulaire Machform.

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, par son traitement, à l'intervention d'une unité administrative désignée à cette fin.
- **Citoyen** : Le terme citoyen désigne « toute personne physique ou morale ».
- **Unité administrative désignée** : L'expression « unité administrative désignée » signifie la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC).

Références

- [Politique ministérielle de gestion des plaintes et des commentaires](#)
- [Directive ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes](#)
- [Procédure - Consigner un commentaire ou une plainte – Prestation comptoir](#)
- [Formuler une plainte ou un commentaire](#)
- Guide d'utilisation de la [plateforme téléphonique Avaya](#)

Tâches à réaliser

Plainte spécifique d'un citoyen concernant la politique du MESS sur l'écoute et l'enregistrement téléphonique

- Un citoyen peut se plaindre directement par téléphone au responsable ministériel de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels au MESS, au (418) 643-4820.
- Un citoyen peut également adresser une plainte à la Commission d'accès à l'information du Québec. Au besoin, le personnel peut lui dicter l'adresse URL menant au formulaire <https://plainte.cai.gouv.qc.ca/>

Plainte ou commentaire général d'un citoyen

1. Recevoir le commentaire ou la plainte du citoyen

- 1.1 Le personnel écoute le commentaire ou la plainte du citoyen.
- 1.2 Le personnel demande au citoyen s'il désire que son commentaire ou sa plainte soit consigné par le personnel et transmis à la DAQSC ou s'il préfère compléter lui-même le formulaire Web pour sa demande.
 - Si le citoyen ne désire pas que son commentaire ou sa plainte soit transmis, l'intervention se termine.
 - Si le citoyen **désire compléter lui-même** le formulaire afin de déposer sa **plainte ou son commentaire**, le référer au site du Québec.ca, à la section **Nous Joindre**. Cliquez sur **Plainte ou commentaire** dans le menu de gauche ou lui dicter l'adresse Web du formulaire : <https://www.quebec.ca/nous-joindre/formuler-une-plainte>.
 - Si le citoyen désire que son commentaire ou sa plainte soit **consigné en son nom** et transmis, le personnel **doit acheminer l'appel à la LAS** à l'aide du [guide d'utilisation d'AVAYA](#).

Note : Lorsque la demande concerne une **plainte en anglais**, le personnel doit :

- Noter le nom et les coordonnées du citoyen;
- Noter la date et heure de l'appel;
- Informer le citoyen qu'un LAS bilingue le contactera dès que possible.

Le personnel fait ensuite parvenir la demande à l'adjoint exécutif avec son chef de service en copie conforme. C'est l'adjoint ou le chef de service qui déterminera le LAS qui contactera le citoyen.

Particularité

Dans certaines situations particulières, notamment lorsqu'il s'agit d'un citoyen quérulent ou lorsqu'un citoyen souhaite soumettre directement un commentaire ou une plainte à la DAQSC, le personnel peut lui transmettre les coordonnées téléphoniques de la DAQSC.

- DAQSC : Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, (sauf le mercredi, à partir de 10 h)
 - Région de la Capitale-Nationale : 418 644-2251;
 - Ailleurs au Québec : 1 866 644-2251.

2. Consigner la plainte ou le commentaire d'un citoyen.

La consignation d'un commentaire ou d'une plainte pour un citoyen **doit être effectuée par la LAS**. Pour se faire, accéder au formulaire Machform [Transmission d'une plainte ou d'un commentaire au MESS](#) à l'aide du lien.

Important : Dans le cas d'une appréciation positive qui concerne directement la prestation de services du personnel de Services Québec, se référer au [point 5](#).

3. Inscrire les informations dans le formulaire

- Cocher le mode de prestation;
- Indiquer son nom dans la section Information du LAS ou du chef d'équipe ainsi que le nom de son gestionnaire;
- Compléter les champs selon les informations transmises du citoyen.

Important : Si le client souhaite demeurer anonyme, le personnel doit cocher la case **Plainte ou commentaire anonyme**. Il doit ensuite lui lire l'énoncé de confirmation pour une plainte ou un commentaire anonyme et cocher la case de confirmation. Les champs du formulaire seront modifiés.

- Choisir s'il s'agit d'un **commentaire** ou d'une **plainte**.
- Cocher **l'objet** au meilleur de votre compréhension. Au besoin, sélectionner **autre** et préciser l'objet manuellement.
 - Si le choix **Courtoisie ou qualité du service à la clientèle offert par le personnel du MESS** est sélectionné, des champs supplémentaires apparaîtront pour permettre de retracer l'appel ou l'employé concerné.

Note : Selon le sujet, la plainte ou le commentaire sera acheminé aux MO concernés lors du traitement.

- Remplir la section **Description de la plainte ou du commentaire** du formulaire.

Note : Si le citoyen fait partie des exceptions nous autorisant à communiquer avec lui dans une autre langue que le français, il faut écrire dans la section Description de la plainte ou du commentaire la mention suivante : « Citoyen anglophone respectant la politique linguistique ».

- Avant d'acheminer le formulaire, vérifier sommairement, avec le citoyen, les informations qu'il contient et cocher l'énoncé pour le confirmer une fois que celui-ci vous confirme que c'est complet et exact.
- Lire le consentement à la transmission et le cocher s'il est accepté par le citoyen.

Note : Si le citoyen ne consent pas à la transmission, il vous sera impossible de transmettre sa plainte ou son commentaire. Vous devrez fermer le formulaire avec le X du navigateur et aucune information ne sera sauvegardée.
- Cliquer sur envoyer et s'assurer que le formulaire est bien envoyé.

4. Aviser le citoyen que son commentaire ou sa plainte a été transmis à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC)

Aviser le citoyen que :

- Son formulaire a été transmis à la DAQSC;
- Dans le cas d'une plainte :
 - dès que l'analyse sera complétée, la DAQSC lui fera part des suites qui pourront être données;
 - la DAQSC accusera réception de sa demande dans les 2 jours ouvrables;
 - la DAQSC traitera sa demande dans les 20 jours ouvrables.

5. Consigner une appréciation positive

Pour un commentaire qui concerne la prestation de services du personnel lorsque le citoyen en fait la demande, le LAS doit :

1. Ouvrir le courriel type [Appréciation positive](#) et remplir les champs suivants :
 - Date de l'appel;
 - Heure de l'appel;
 - Nom du préposé visé par le commentaire positif;
 - Ligne d'affaires;
 - Nom du citoyen;
 - Numéro de téléphone du citoyen (facultatif);
 - Nom de l'entreprise (s'il y a lieu);
 - Numéro de l'entreprise (s'il y a lieu);
 - Résumé du commentaire positif.

Note : Lorsque la demande concerne une **appréciation positive en anglais**, le personnel doit :

- Noter le nom et les coordonnées du citoyen;
- Noter la date et heure de l'appel;
- Informer le citoyen qu'un LAS bilingue le contactera dès que possible.

Le personnel fait ensuite parvenir la demande à l'adjoint exécutif avec son chef de service en copie conforme. C'est l'adjoint ou le chef de service qui déterminera le LAS qui contactera le citoyen.

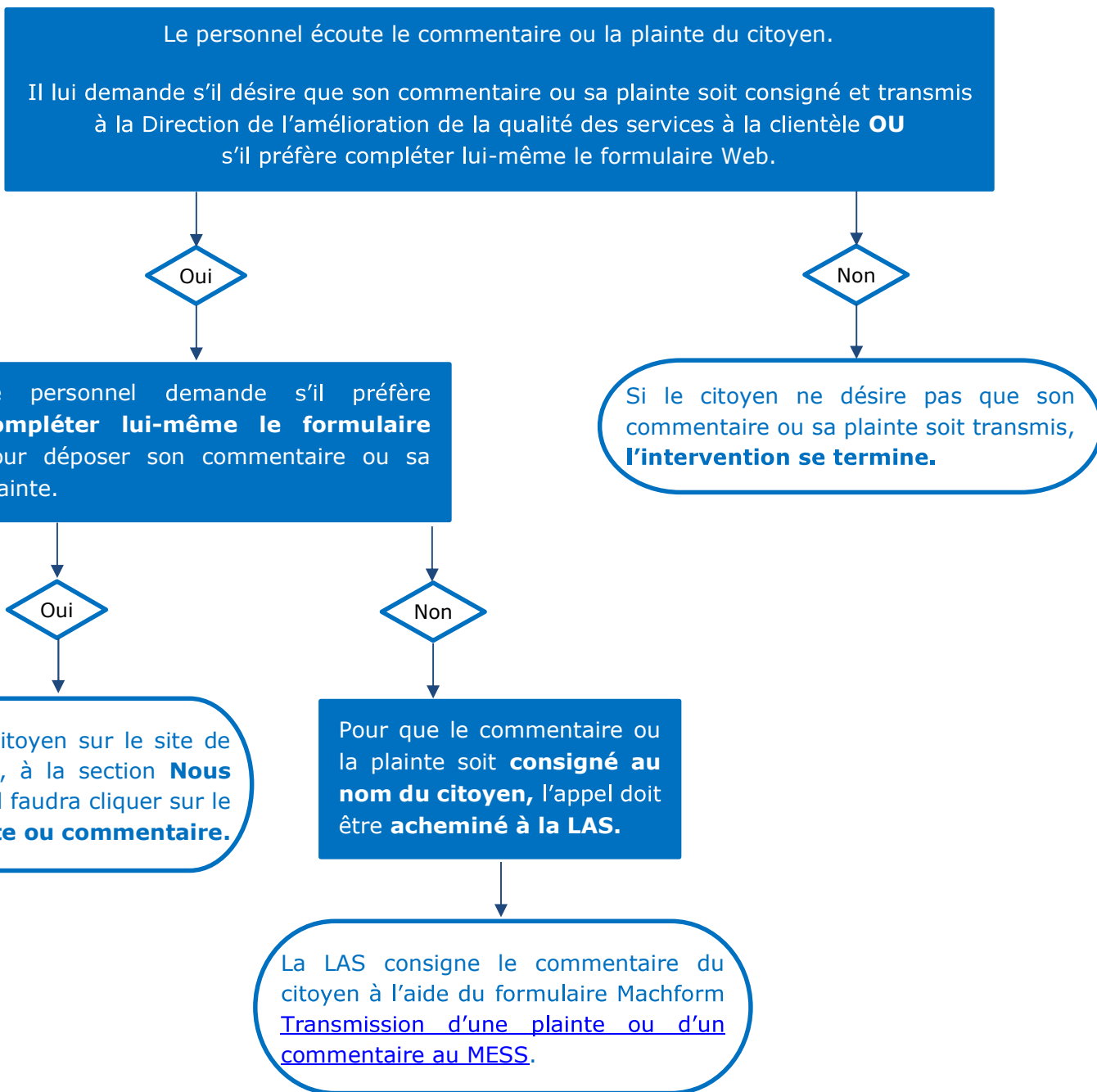
2. Le LAS qui reçoit les informations transmet le courriel type à l'adjoint exécutif de l'unité administrative de l'employé visé par le commentaire avec le chef de service en copie conforme. C'est l'adjoint exécutif, ou le chef de service, qui s'occupera de remettre le tout à un chef d'équipe. Le chef d'équipe effectuera l'écoute de l'appel afin de juger de la pertinence d'un bon commentaire.

Note : S'il s'agit d'une appréciation positive touchant un membre de son équipe, il procède de la même façon, soit en avisant son supérieur et en écoutant l'appel.

3. À la suite de l'écoute, le chef d'équipe complète un rapport de rétroaction et fait le suivi auprès de son gestionnaire;
4. Si la rétroaction est positive, le gestionnaire remet une lettre de félicitations à l'employé. Une copie sera également insérée dans le dossier personnel de l'employé;
5. Si la rétroaction est négative, aucune lettre de félicitations n'est produite. Le chef d'équipe explique la raison de cette décision et assure un suivi afin d'apporter les correctifs à sa prestation de services.

ANNEXE 1

Étapes à suivre - Recevoir la plainte ou le commentaire du citoyen



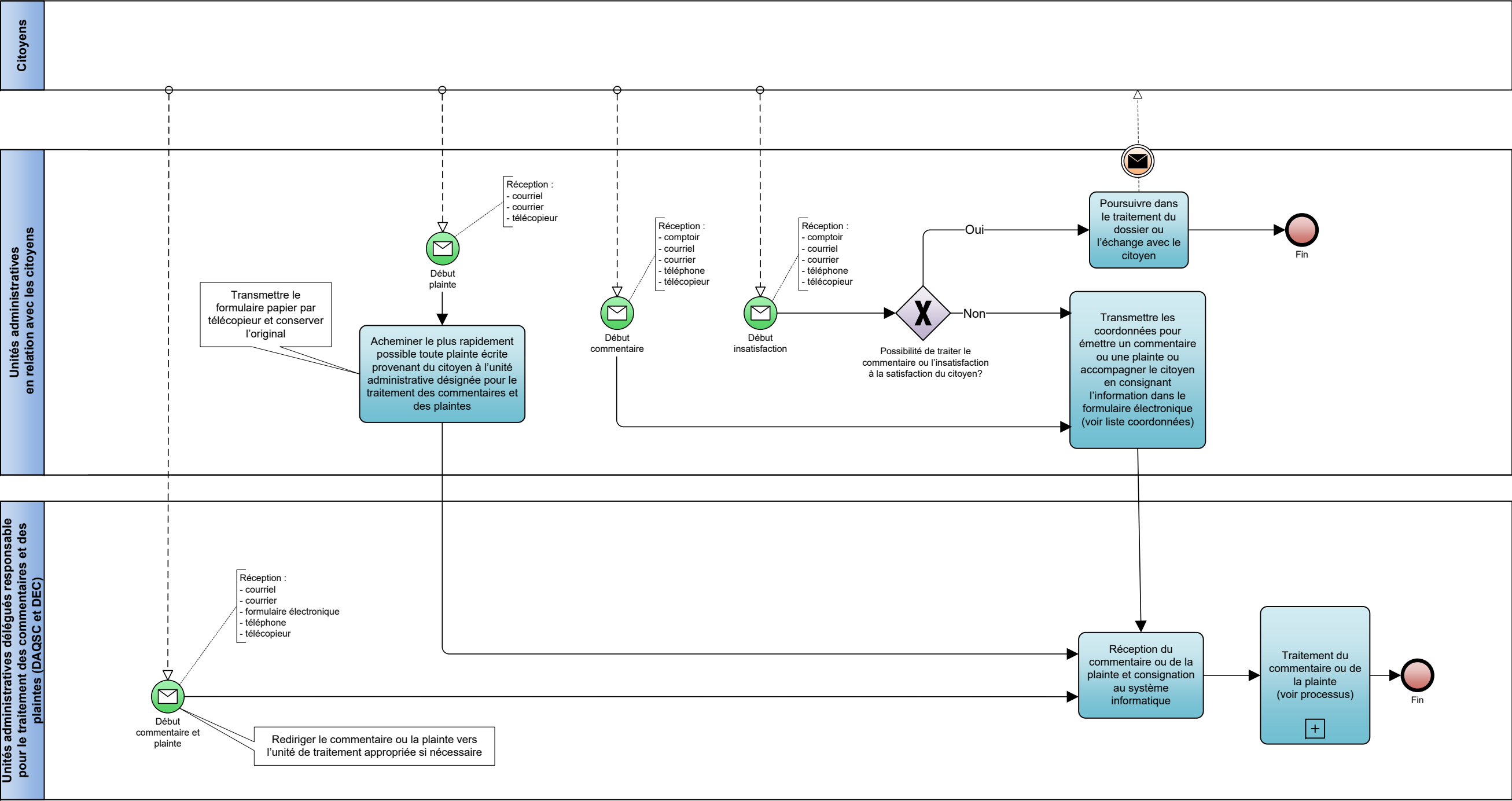
HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Date	Description de la modification	Auteur
2025-05-16	Ajout du fil d’ariane pour diriger le citoyen (point 1.1.2)	Émilie Langlais
2025-08-04	Création d’un lien pour accéder au courriel type « appréciation positive »	Émilie Langlais
2025-11-14	Mise à jour mineures Ajout d’information pour la ligne santé	Marie-Michèle Charest-Déry
2025-12-05	Mise à jour (lien brisé/Précision ligne santé)	Sabrina Zerati
2026-05-13	Refonte de la procédure	Émilie Langlais et Marie-Michèle Charest-Déry
2026-06-08	Correction de lien brisé CAI	Émilie Langlais
2026-07-14	Ajout mode de transmission de la plainte par le citoyen	Anick Cazeau

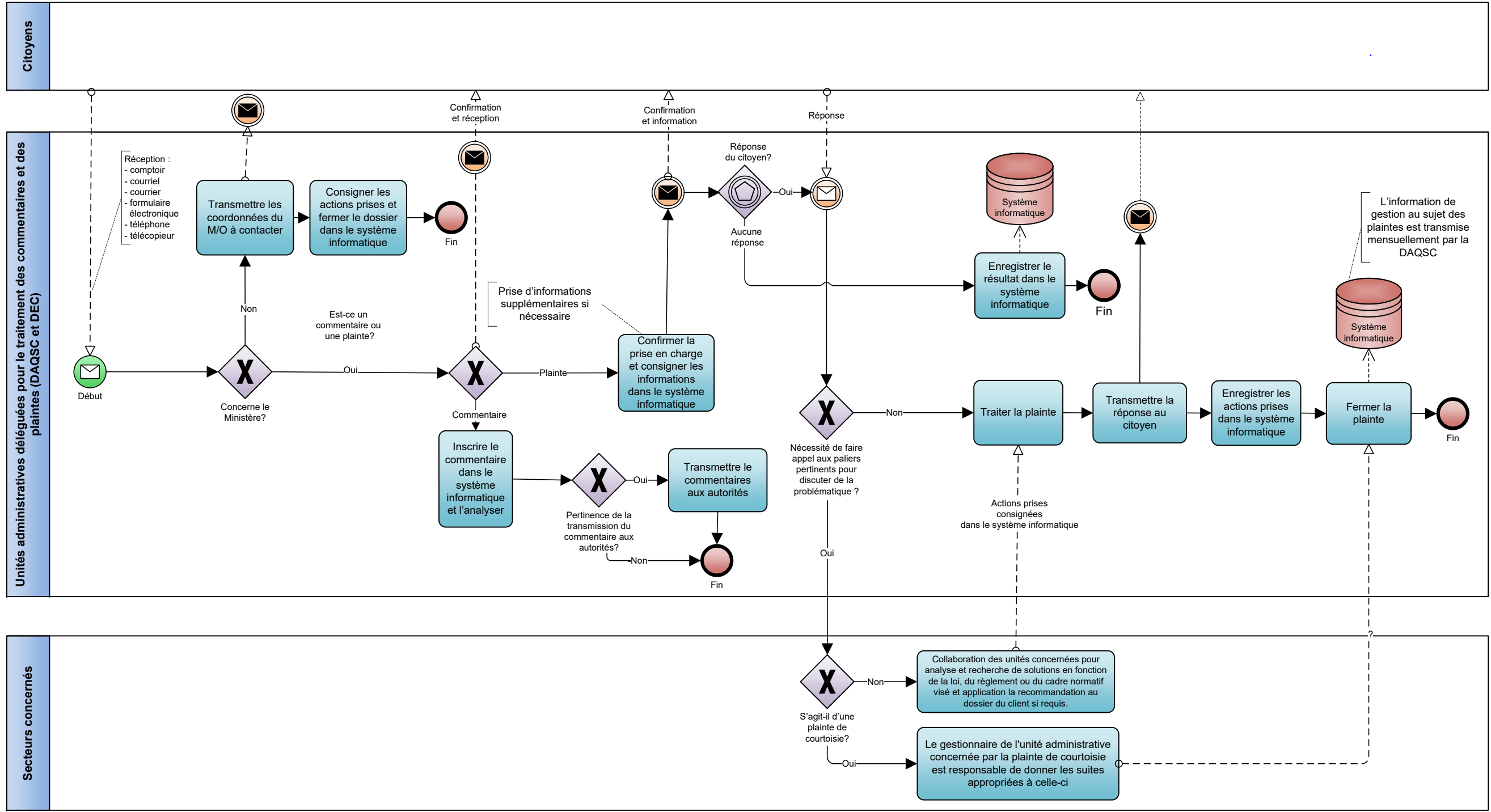
Documents qui répondent au point suivant de la demande :

2- « le processus d'analyse et de traitement des plaintes; »

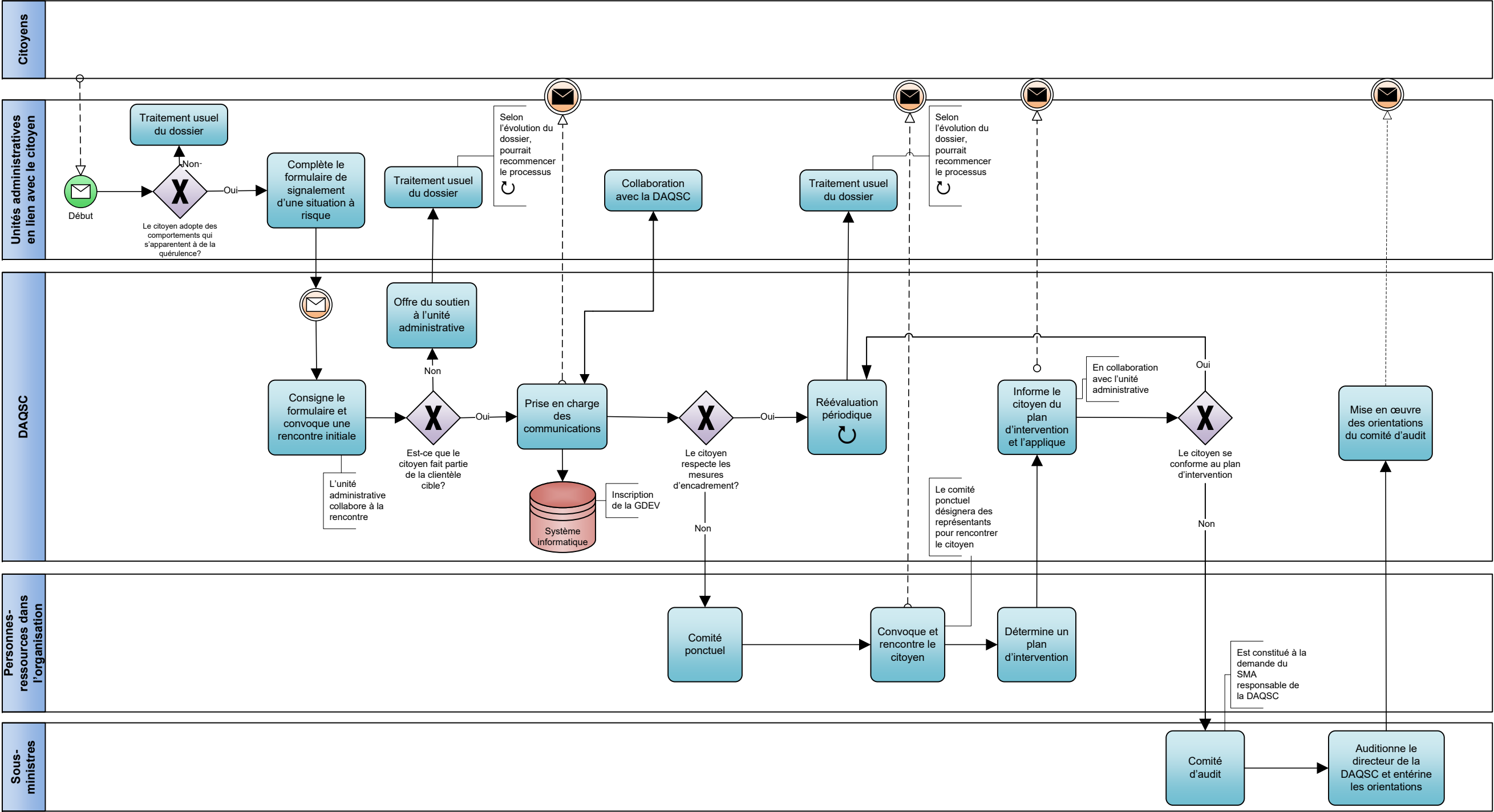
Processus de réception des commentaires et des plaintes au Ministère



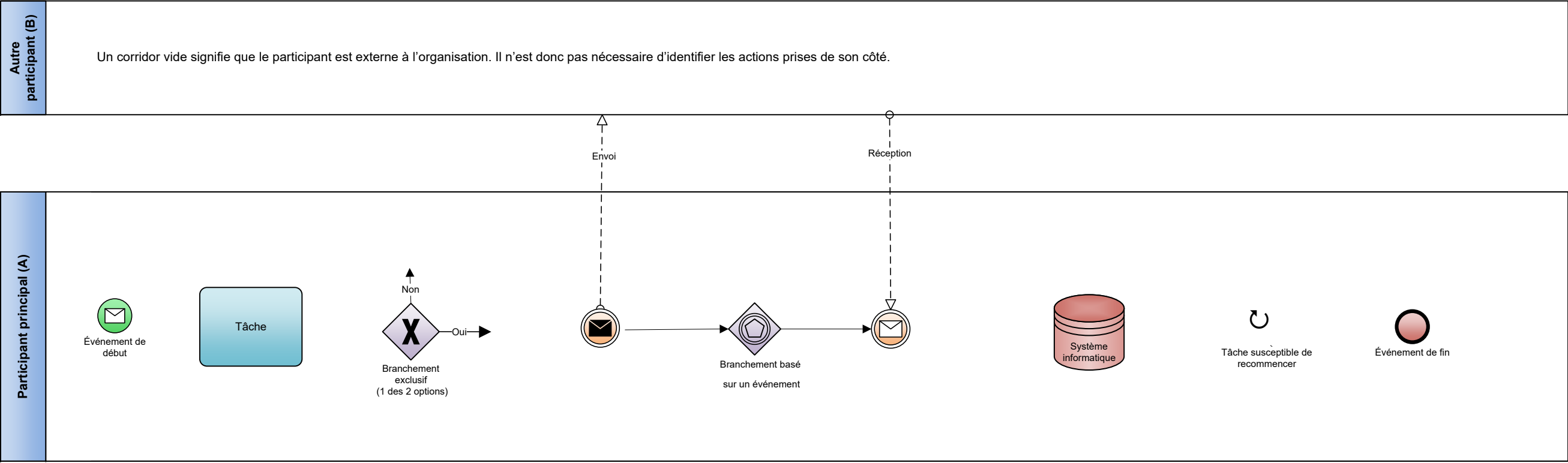
Processus de traitement des commentaires et des plaintes au Ministère



Processus de traitement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents »



Légende sur les symboles utilisés dans la modélisation du processus selon la norme BPMN



Coordonnées de la Direction de l'amélioration de la qualité du service à la clientèle et des unités administratives pouvant réceptionner des commentaires et des plaintes

Ligne plaintes : 1 866 644-2251

Par la poste (formulaire papier ou lettre) :

Lorsque le citoyen dépose sa plainte par écrit directement dans un comptoir de service dans un Bureau de Services Québec (BSQ) de son territoire, le personnel la transmet sans délai par télécopieur, par courriel (il conserve l'original pour une période minimale de six mois) ou par courrier à l'adresse suivante:

- **Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle (DAQSC)**
425, rue Jacques-Parizeau, RC 175
Québec (Québec) G1R 4Z1
Télécopieur : 418 646-7440

Internet :

- <http://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/formuler-une-plainte.asp>
- http://www.mtess.gouv.qc.ca/services-a-la-clientele/bureau-des-renseignements/transmettre_commentaire.asp
- www.rgap.gouv.qc.ca
Le plaignant doit accéder à son dossier en ligne et sélectionner l'onglet « Demande de service ».
- <https://services.etatcivil.gouv.qc.ca/plaintes/>
- <https://www.quebec.ca/nous-joindre/formuler-une-plainte>

ÉTAT DE SITUATION

Numéro de la plainte : XXXXXX

Date : 2026-07-30

Unité	Employé(es) visés	Ligne d'affaire	Grille écoute du CE
62XX	XXXXX	XX	

EXPOSÉ DE LA SITUATION

-
-
-

ANALYSE

-
-
-

ACTIONS ENTREPRISES ET À VENIR

-
-
-

FONDEMENT DE LA PLAINTÉ ☐ oui ☐ non

Objectifs de l'outil ?

Faciliter la prise de décision quant au fondement du traitement d'une plainte reçue et ainsi poser les actions nécessaires auprès de l'employé. La fiche permet également de colliger l'information au dossier de l'employé dans un contexte d'évaluation du rendement. L'analyse qui en découle permet de brosser un portrait objectif et de couvrir tous les angles de la situation. Par sa structure, elle guide les adjoints exécutifs responsables d'analyser la plainte sur les éléments essentiels à couvrir. Elle permet également de documenter les situations pouvant créer des insatisfactions auprès de la clientèle.

Qui rédige les fiches ?

La fiche doit être rédigée par l'adjoint exécutif responsable d'analyser la plainte au sein de son service. Celle-ci peut inclure la collaboration de personnes qui détiennent des informations pertinentes susceptibles d'avoir un aperçu complet du dossier en question telles que le chef d'équipe, l'équipe du soutien et de la formation, etc. Des documents, tels que la grille d'écoute du chef d'équipe, peuvent être joints à la fiche, question de retrouver toute l'information au même endroit.

À qui s'adressent les fiches ?

- Les fiches s'adressent aux gestionnaires et à la personne responsable de la DGPCGRC de recueillir et assurer le suivi des plaintes auprès de la DPRC.
- Les canevas de fiches sont uniformes et standardisés pour l'ensemble des lignes d'affaire et unités administratives. La personne qui rédige une fiche sait où trouver l'information rapidement, puisque celles-ci sont présentées de façon uniforme.

Principes à respecter

- On doit retrouver une cohérence dans le style de rédaction et faire en sorte que le document se lise comme s'il s'agissait d'un seul et même auteur.
- Le document doit être autoportant, c.-à-d. que si le lecteur n'a aucune connaissance du dossier, le contenu de la fiche doit lui permettre de comprendre aisément les différents éléments du dossier, enjeux, problématiques et éléments de solution.
- L'espace étant régulièrement limité, il convient de faire preuve d'analyse et de synthèse.

Pour les transferts de plainte ou commentaire officiel reçus:

Le chef d'équipe reçoit le courriel type « plainte ou commentaire officiel » de la part d'un LAS.

Note : Si le chef d'équipe traite lui-même un appel de plainte ou commentaire officiel concernant un membre de son équipe, il devra quand même transmettre le courriel type à lui-même, à SRC-EERE-S1-6223_RE_RGE_ADMIN et à la Boîte CRC Soutien RE en CC.

Il doit rechercher et écouter l'appel.

2

Que la plainte soit considérée justifiée ou non, le chef d'équipe doit transmettre son compte rendu à l'administration par courriel à l'adresse : SRC-EERE-S1-6223_RE_RGE_ADMIN. Il devra ensuite effectuer un suivi auprès de l'agent.

Note : Le chef d'équipe doit consigner chaque intervention liée à un transfert dans le dossier de l'employé.

Documents qui répondent aux points suivants de la demande :

3- « les mécanismes de suivi et de contrôle de la qualité; »

[Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes](#)

Article [57.5](#) de *Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail*.

4- « les responsabilités des différentes unités administratives; l'existence d'un comité ou de tout autre mécanisme de révision interne, ainsi que son mandat; »

Article [57.6](#) de la loi précitée

Documents qui répondent aux points suivants de la demande :

- 5- « les mesures prévues pour l'accompagnement des personnes vulnérables, le cas échéant. »**

Clientèle générale

Version actuelle du 2026-04-01

Interprétations normatives

Le volet Clientèle générale s'adresse à l'ensemble de la clientèle et offre de l'information ou la référence des personnes prestataires vers :

- Les services fournis par les organismes du milieu susceptibles de répondre aux besoins des personnes prestataires (exemples : organismes publics, parapublics, communautaires ou bénévoles);
- Les démarches nécessaires afin d'obtenir la couverture de certains besoins de santé relevant d'un autre ministère ou organisme;
- Les services publics d'emploi.

Accueil / Accompagnement / Accompagnement de la clientèle
/ **Clientèle spécifique**

Clientèle spécifique

Version actuelle du 2026-04-01

Interprétations normatives

Le Ministère a pour objectif de favoriser la participation sociale des personnes, notamment en adoptant une approche axée sur l'accompagnement social. Cet accompagnement consiste à repérer les besoins particuliers de certaines clientèles et à proposer des solutions adaptées afin de les orienter vers les services les plus appropriés.

Le volet Clientèle spécifique cible les besoins particuliers d'information de certains groupes visés, soit :

- Les femmes enceintes;
- Les parents d'enfants d'âge préscolaire;
- Les personnes en situation d'itinérance;
- Les personnes présentant une problématique de dépendance;
- Les personnes admissibles à la pension de la Sécurité de la vieillesse;

- Les personnes visées par la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées (SNPH);
- Les personnes n'ayant pas produit leur déclaration de revenus;
- Les personnes admissibles au programme d'Allocation-logement.

Accueil / Accompagnement / Accompagnement de la clientèle / Clientèle générale
/ **Démarches pour l'obtention de la couverture de certains besoins de santé**

Démarches pour l'obtention de la couverture de certains besoins de santé

Version actuelle du 2026-04-01

Interprétations normatives

Les besoins de santé des personnes prestataires des programmes d'assistance sociale peuvent être couverts par des prestations spéciales versées par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) dans le cadre de ces programmes ou, dans certains cas, par la caisse extraréglementaire. D'autres programmes gouvernementaux peuvent également assurer cette couverture, notamment le :

- Programme fédéral de santé intérimaire (PFSI), pour les demandeurs d'asile;
- Programme Mieux voir pour réussir, pour les enfants de moins de 18 ans.

Dans des situations exceptionnelles, une personne prestataire peut aussi être couverte par une assurance collective, dont elle doit se prévaloir avant de demander une prestation spéciale.

Plusieurs personnes prestataires connaissent peu ou pas du tout les programmes et mesures auxquels elles peuvent avoir recours pour obtenir une couverture totale ou partielle de leurs besoins de santé. Par conséquent, elles se privent de sommes qui pourraient les aider à assumer le coût de biens ou de services nécessaires à leur état de santé.

Procédures opérationnelles

Afin de permettre un suivi spécifique de la promotion et de l'accompagnement de la clientèle, l'agente ou l'agent d'aide financière :

- Au dossier informatique :
 - ASSI : consigne de façon complète et détaillée la référence (gabarit AC01 « Accompagnement de la clientèle »).

Ce qui **constitue un accompagnement** à la clientèle et qui doit être consigné à l'ASSI :

- Information ou aide pour l'obtention, auprès de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), du paiement des lunettes pour les enfants;
- Information transmise à une personne prestataire concernant les programmes ou mesures d'un ministère ou d'un organisme qui couvrent, en totalité ou en partie, le coût de biens ou de services

requis par son état de santé et non couverts (ou partiellement couverts) par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) (exemples : médicament d'exception, aide à domicile).

Ce qui **ne constitue pas un accompagnement** de la clientèle :

- Transmettre les information concernant :
 - les prestations spéciales (spéciales ou régulières) qui sont payables au MESS;
 - la procédure pour obtenir l'autorisation ou le paiement d'une prestation spéciale;
 - l'obtention de préparations lactées;
 - l'obtention d'une prestation spéciale non prévue au Règlement (caisse extraréglementaire);
 - un refus du paiement d'une prestation spéciale;
- Aider la personne pour faire une demande de prestation spéciale non prévue au Règlement (caisse extraréglementaire);
- Effectuer le paiement d'une prestation spéciale spécifique;
- Inscrire une prestation spéciale régulière au dossier;
- Demander des documents supplémentaires pour l'analyse d'une demande de prestation spéciale;
- Informer de la date d'un paiement à venir d'une prestation spéciale;
- Traiter une demande d'extraréglementaire pour une prestation spéciale non prévue au règlement;
- Aider la personne à remplir une demande de révision concernant le refus ou le paiement partiel d'une prestation spéciale.

Pour en savoir plus

Programme fédéral de santé intérimaire

Accueil / Accompagnement / Accompagnement de la clientèle / Clientèle générale
/ **Services par les organismes du milieu**

Services par les organismes du milieu

Version actuelle du 2026-04-01

Interprétations normatives

Les agentes et agents sont en contact constant avec une clientèle dont les besoins peuvent toucher plusieurs aspects de leur vie. Un grand nombre de ces besoins ne relève toutefois pas du mandat du Ministère. Il est donc fréquent que les personnes prestataires soient dirigées vers un organisme public, parapublic ou communautaire, ou encore vers un service relevant d'un autre ministère. Parmi ces ressources, on peut notamment retrouver :

- La Régie du logement;
- La Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ);
- Les centres locaux de services communautaires (CLSC);
- Divers organismes communautaires;
- Des ressources d'hébergement;

- Des services en dépendances;
- Le service 211;
- Hydro-Québec.

L'objectif est d'orienter la personne prestataire vers l'organisme le mieux placé pour répondre à ses besoins ou l'accompagner dans ses démarches. Bien que l'accompagnement exige habituellement d'être attentif aux besoins des personnes, dans ce contexte précis, il s'agit surtout d'être à l'écoute de leurs demandes afin de les diriger adéquatement.

Procédures opérationnelles

Lorsqu'il dirige une personne vers une ou un préposé aux renseignements afin d'être orienté vers un organisme du milieu, l'agente ou l'agent d'aide financière :

Au dossier informatique :

- ASSI : consigne de façon complète et détaillée la référence (gabarit AC01 « Accompagnement de la clientèle »).

Accompagnement soutenu

L'accompagnement soutenu prend 2 formes :

- [Plan d'accompagnement personnalisé](#);
- [Plan de services](#).

Ces plans sont offerts aux personnes prestataires de l'assistance sociale qui en ont besoin afin de stabiliser les différentes sphères de leur vie, de surmonter les obstacles et de favoriser leur participation sociale ou leur intégration au marché du travail.

En proposant un accompagnement soutenu, le Ministère souhaite adapter ses services aux besoins de cette clientèle et intervenir en amont sur les facteurs pouvant freiner leur insertion sociale et professionnelle. Il vise également à développer des réseaux d'accompagnement pour renforcer la collaboration intersectorielle et travailler avec les acteurs du territoire. Ces partenariats permettront de répondre à un plus large éventail de besoins d'accompagnement social.

Table des matières

Accompagnement soutenu

Accompagnement soutenu

Mes avis de changement (non lus)

[Voir tous les avis de changement](#)

Aucun avis de changement non lu.

Accompagnement

Le Plan stratégique 2023-2027 du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, ainsi que la Loi visant à améliorer l'accompagnement des personnes et à simplifier le régime d'assistance sociale, ont pour objectif de renforcer l'offre de services en mettant l'accent sur l'accompagnement des personnes prestataires de l'assistance sociale.

Cet accompagnement peut prendre différentes formes selon les besoins de chaque personne et les ressources disponibles, qu'il s'agisse d'informations, de références ou de services directs. Il vise à soutenir les individus dans leurs démarches et comprend généralement un suivi dont l'intensité, la durée et la nature varient en fonction de la situation.

Table des matières

Accompagnement

Accompagnement

- Accompagnement de la clientèle
 - Clientèle générale

- Services par les organismes du milieu
- Démarches pour l'obtention de la couverture de certains besoins de santé
- Services publics d'emploi
- Clientèle spécifique
 - Femmes enceintes
 - Parents d'enfants d'âge préscolaire
 - Personnes en situation d'itinérance
 - Personnes présentant une problématique de dépendance
 - Personnes admissibles à la pension de la Sécurité de la vieillesse
 - Personnes visées par la Stratégie nationale pour l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées
 - Personnes n'ayant pas produit leur déclaration de revenus
 - Personnes admissibles au programme d'Allocation-logement
- Accompagnement soutenu

Mes avis de changement (non lus)

[Voir tous les avis de changement](#)

Aucun avis de changement non lu.