

**Direction du bureau du sous-ministre  
et du secrétariat**

**Politique ministérielle  
de la gestion des plaintes**

**Juin 2015**

Le genre utilisé dans cette politique désigne autant les femmes que les hommes.

## **Avant-propos**

Le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs (MFFP), dont la majorité des responsabilités est issue du ministère des Ressources naturelles (MRN), a pu bénéficier d'outils développés par ce dernier, dont une Politique ministérielle de gestion des plaintes. En effet, le MRN s'est donné dès 1994 une telle politique.

Le MFFP a adapté la plus récente version de cette politique pour qu'elle corresponde à ses activités, à ses orientations, à ses engagements et à ses objectifs. La Direction du bureau du sous-ministre et du secrétariat (DBSMS), responsable de la gestion des plaintes, met cet outil à la disposition des unités administratives du Ministère pour encadrer et uniformiser le traitement des plaintes reçues dans un objectif d'amélioration de la qualité des services.

Vous trouverez dans les pages qui suivent la définition des principaux termes en usage, l'objectif poursuivi, la portée de la politique, de même que les rôles et responsabilités de chacun des intervenants.

Une procédure de traitement des plaintes accompagne la politique. Celle-ci décrit de façon opérationnelle le traitement d'une plainte.

## TABLE DES MATIÈRES

|                                                        |           |
|--------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Contexte .....</b>                                  | <b>5</b>  |
| <b>Définitions.....</b>                                | <b>6</b>  |
| Citoyen.....                                           | 6         |
| Commentaire .....                                      | 6         |
| Dénonciation.....                                      | 6         |
| Plainte .....                                          | 6         |
| Plainte fondée.....                                    | 6         |
| Responsable de la gestion des plaintes .....           | 6         |
| Répondant sectoriel.....                               | 7         |
| <b>Portée .....</b>                                    | <b>7</b>  |
| <b>Situations exclues de la Politique .....</b>        | <b>7</b>  |
| <b>Distinctions .....</b>                              | <b>7</b>  |
| <b>Principes directeurs .....</b>                      | <b>8</b>  |
| <b>Objectif .....</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>Rôles et responsabilités .....</b>                  | <b>9</b>  |
| Le sous-ministre .....                                 | 9         |
| Les sous-ministres associés et les gestionnaires ..... | 9         |
| Le responsable ministériel (ou son adjoint) .....      | 9         |
| Le répondant sectoriel.....                            | 9         |
| Le personnel en relation avec les citoyens .....       | 9         |
| <b>Entrée en vigueur.....</b>                          | <b>10</b> |

## Contexte

La Loi sur l'administration publique (RLRQ, c. A-6.01) affirme la priorité accordée à la qualité des services aux citoyens par l'administration gouvernementale. Elle instaure un cadre de gestion axé sur le respect du principe de la transparence. Le ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs y souscrit totalement.

Dans cet esprit, la Politique ministérielle de la gestion des plaintes confirme la volonté du Ministère de traiter les plaintes des citoyens avec diligence, respect et courtoisie. Le Ministère s'engage à réviser ou corriger les procédures en place et les façons de faire afin d'améliorer la qualité des services en tenant compte, s'il y a lieu, des observations reçues.

L'application d'une politique de traitement des plaintes rejoint par ailleurs la recommandation du Protecteur du citoyen, qui consiste à mettre en place des ressources auxquelles une personne peut s'adresser pour faire part de son insatisfaction à l'égard d'une décision, d'un comportement ou d'une pratique. La DBSMS offre au citoyen la possibilité de se faire entendre tout en conservant un ultime recours au le Protecteur du citoyen.

## Définitions

### Citoyen

Le terme citoyen signifie toute personne physique ou morale.

### Commentaire

Un commentaire se traduit par une remarque ou une observation verbale ou écrite, relativement aux services offerts par le Ministère ou aux responsabilités relatives à sa mission. Le commentaire n'est pas traité comme une plainte, mais peut être soumis aux autorités du Ministère pour information; un suivi peut être donné, le cas échéant, au citoyen qui a formulé le commentaire.

### Dénonciation

Information reçue d'un citoyen concernant une irrégularité ou une illégalité commise par un tiers, ne mettant pas en cause les services offerts par le Ministère, mais qui concerne sa mission. Cette information peut nécessiter un contrôle ou une intervention en vertu des procédures administratives, réglementaires ou légales existantes.

### Plainte

Une plainte est une expression verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un citoyen à l'égard d'un service reçu par le Ministère et pour laquelle une réponse est requise.

### Plainte fondée

Une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits démontre l'un des éléments suivants :

- un manquement aux engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyens;
- un manquement aux normes d'usage en matière de service à la clientèle;
- une erreur commise par le Ministère ou son représentant;
- une contradiction ou un écart entre les façons de faire et l'application des lois, règlements, politiques ou normes qui suscite une réflexion sur la qualité du processus ou sur l'application de la norme (décision en équité).

### Responsable de la gestion des plaintes

Le directeur du bureau du sous-ministre et du secrétariat est aussi le responsable de la gestion des plaintes. De ce fait, il est responsable de la mise en œuvre et de la mise à jour de la Politique ministérielle de gestion des plaintes.

## Répondant sectoriel

Employé du Ministère désigné par le sous-ministre associé afin d'agir à titre de répondant auprès de la DBSMS, pour la gestion des plaintes de son secteur.

## Portée

La Politique ministérielle s'adresse à l'ensemble du personnel du ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs et couvre les plaintes qui concernent les services offerts par le Ministère.

## Situations exclues de la Politique

1. Les contestations d'une situation sous enquête judiciaire, portées devant les tribunaux ou ayant fait l'objet d'un jugement de Cour.
2. Les plaintes concernant la gestion des ressources humaines, les relations de travail ou l'application des conventions collectives au sein du Ministère.
3. Un manquement aux règles d'éthique et de discipline applicables à la fonction publique dont le traitement est prévu à d'autres paliers.
4. Les demandes d'information ou d'intervention, les pétitions reçues de groupes de citoyens, les lettres circulaires et les lettres ou courriels manifestement abusifs par leur nombre et par leur caractère récurrent ou systématique.
5. Les dénonciations ou commentaires.
6. Les insatisfactions liées à une décision administrative ayant son propre processus de révision ou d'appel (exemple : Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels).

## Distinctions

- Les communications écrites dont les propos sont particulièrement agressifs, vulgaires ou offensants peuvent être rejetées et laissées sans suivi.
- Les plaintes formulées auprès de plusieurs unités administratives du Ministère à la fois font l'objet d'un traitement concerté de la part du Ministère.
- Les plaintes adressées à plus d'un ministère ou organisme sont traitées par le Ministère au regard des éléments qui relèvent de sa compétence uniquement. Le citoyen est alors dirigé vers les entités concernées par les autres éléments de sa requête.

## Principes directeurs

Pour un traitement efficace et l'amélioration des services :

1. Le Ministère s'engage à offrir aux citoyens un service accessible, simple, courtois et équitable, axé sur la recherche de solutions.
2. Toute plainte doit être traitée avec célérité, dans le respect de la Déclaration de services aux citoyens.
3. Le Ministère reconnaît la nature confidentielle de la plainte que lui adresse un citoyen. Seules les personnes concernées par son traitement y ont accès.
4. Tout employé du Ministère doit fournir l'assistance requise pour formuler une plainte (écoute, rigueur et accompagnement).
5. Une réponse claire, complète et motivée est fournie au plaignant.
6. Un suivi est effectué auprès de chaque secteur imputable.
7. Des correctifs peuvent être mis en place en vue d'améliorer les façons de faire.

## Objectif

La Politique ministérielle de la gestion des plaintes vise principalement à assurer un traitement adéquat et équitable des plaintes des citoyens selon la procédure établie par la présente politique.

## Rôles et responsabilités

### Le sous-ministre

- Approuve la Politique ministérielle de gestion des plaintes.
- Nomme un responsable ministériel.

### Les sous-ministres associés et les gestionnaires

- Assurent la diffusion et l'application de la présente politique dans les directions et les unités administratives placées sous leur responsabilité.
- Désignent le répondant sectoriel dans leur unité administrative.

### Le responsable ministériel (ou son adjoint)

- Élabore la Politique ministérielle de la gestion des plaintes et, au besoin, la met à jour.
- Assure la diffusion, le respect et la mise en œuvre de la Politique.
- Reçoit et traite les plaintes reçues à la Direction du bureau du sous-ministre et du secrétariat.
- Collabore à la recherche de solutions avec les répondants et facilite les échanges entre les différents intervenants au dossier.
- Formule, au besoin des suggestions et recommandations aux secteurs concernés et à toute autre instance pertinente.
- Représente le Ministère auprès du Protecteur du citoyen.
- Produit un rapport annuel.

### Le répondant sectoriel

- Est nommé par le sous-ministre associé du secteur.
- Contribue à la mise en œuvre et est responsable de l'application de la Politique au sein du secteur et des unités administratives.
- Collabore au traitement des plaintes, en préparant des états de situation pour le répondant ministériel et en collaborant à la recherche de solution.

### Le personnel en relation avec les citoyens

- Écoute attentivement le citoyen et recherche avec lui des pistes de solution.
- Informe le citoyen, lorsque l'insatisfaction persiste, qu'il peut s'adresser au responsable de la gestion des plaintes du Ministère.
- Fourni lorsque disponible une réponse type au citoyen.

Direction du bureau du sous-ministre et du secrétariat

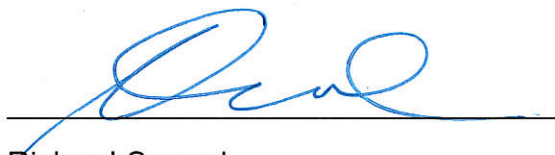
Ministère des Forêts, de la Faune et des Parcs

2015-06-16

## Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur dès sa signature.

Approuvée par :

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Richard Savard', written over a horizontal line.

Richard Savard

Sous-ministre

2015 06 25

Date