

POLITIQUE-CADRE

GESTION DES PLAINTES ET COMMENTAIRES DE LA CLIENTELE

Juin 2022

Direction de l'accès à l'information et de la gestion des
plaintes

Ministère de l'Immigration,
de la Francisation et de l'Intégration

TABLE DES MATIERES

1. Objectif et champ d'application	4
2. Mandat et principes directeurs en matière de gestion des plaintes	5
2.1. Mandat	5
2.2. Principes directeurs	5
3. Cadre normatif	7
3.1. Loi sur l'administration publique.....	7
3.2. Déclaration de services à la clientèle	7
3.3. Le guide du Protecteur du citoyen sur le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales.....	7
3.4. La Loi sur le Protecteur du citoyen	8
4. Rôles et responsabilités	9
4.1. Autorités ministérielles	9
4.2. Équipe de la gestion des plaintes	9
4.3. Réseau des répondantes et des répondants du PC.....	10
4.4. Unités administratives.....	10
4.5. Organismes partenaires en Francisation et en Intégration.....	10
4.6. Comité d'amélioration des services	11
5. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes.....	12
5.1. Rapports sur la gestion des plaintes.....	12
5.2. Plan d'action en matière de gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle	12
6. Entrée en vigueur	13
7. Historique des versions.....	13

Définitions

Clientèle : Toute personne physique ou morale qui entre en relation avec le Ministère pour obtenir un service ou pour exercer un droit découlant d'une loi.

Commentaire : Une opinion, remarque ou observation formulée par un client ou son représentant sur un programme ou un service offert par le Ministère ou l'un de ses partenaires.

Plainte : Une expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par la clientèle ou son représentant à l'égard d'un programme ou d'un service offert par le Ministère.

Plainte fondée : Le caractère fondé d'une plainte est déterminé lorsque son examen démontre qu'une erreur a eu lieu dans la prestation de services ou qu'un manquement dans la prestation de services s'est produit, notamment au regard des engagements de la Déclaration de services à la clientèle, ou encore lorsqu'un préjudice a été causé à la clientèle à la suite d'une erreur ou un manquement dans la prestation de service.

Recevabilité : Les requêtes ne sont pas recevables lorsqu'elles ne concernent pas les programmes et services offerts par le Ministère, ou lorsqu'il existe un recours (administratif ou juridique) à leur effet. Les requêtes recevables sont prises en charge et traitées par l'équipe de la gestion des plaintes.

Requête : Désigne toute communication adressée à l'équipe de la gestion des plaintes. Les requêtes sont ensuite classées selon différents types : demande, plainte, dénonciation, commentaire, etc.

1. Objectif et champ d'application

Le présent document vise à encadrer la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle au ministère de l'Immigration, de la Francisation et de l'Intégration (ci-après « le Ministère »). Il s'adresse à l'ensemble du personnel du Ministère et présente entre autres le mandat, les principes directeurs, le cadre normatif, les rôles et responsabilités des personnes intervenantes dans le processus ainsi que les mécanismes de suivi et de reddition de comptes des activités ministérielles en matière de gestion des plaintes.

En plus d'assurer un processus de traitement efficient et cohérent, ce document vise également à détailler le travail de l'équipe de la gestion des plaintes auprès de l'ensemble du personnel du Ministère.

La présente politique-cadre sur la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle (ci-après « politique-cadre ») soutient l'engagement du Ministère à donner à tout client¹ insatisfait des services offerts la possibilité de se faire entendre et de faire valoir son point de vue. Tous les membres du personnel sont tenus de traiter toute plainte conformément aux principes directeurs et au cadre normatif énoncés au présent document.

Sont exclus de l'application de la politique-cadre :

- La contestation d'une décision pour laquelle les lois et règlements ou le Ministère prévoient déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- La plainte concernant un appel d'offres public et un contrat de gré à gré²;
- Les plaintes ou commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- Les plaintes déposées et traitées au sein des organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration;
- Les plaintes des organismes partenaires en lien avec les décisions prises par le Ministère, notamment dans le cadre des programmes de financement;
- Les dénonciations³;
- Les griefs ou plaintes du personnel du Ministère en matière de relations de travail;
- Les demandes d'accès à l'information, lesquelles sont traitées conformément aux lois afférentes et aux procédures en vigueur au Ministère;
- Les demandes d'information ou de renseignements généraux.

¹ Le terme client est préféré au terme citoyen, car la majorité de la clientèle du Ministère n'a pas le statut de citoyen.

² Les plaintes déposées dans le cadre d'appels d'offres publics et de contrats gré à gré sont traitées conformément à la [directive et à la politique ministérielle sur l'attribution des contrats](#).

³ Les dénonciations d'actes répréhensibles ou fautifs peuvent être divulguées au [responsable ministériel](#) du suivi des divulgations d'actes répréhensibles ou au [Protecteur du Citoyen](#).

2. Mandat et principes directeurs en matière de gestion des plaintes

2.1. Mandat

Le Ministère a la responsabilité de traiter les plaintes et les commentaires de sa clientèle à l'égard de ses programmes et services. Ceux-ci font l'objet d'une analyse préliminaire pour en déterminer la recevabilité et le traitement approprié auprès des unités administratives concernées. L'équipe de la gestion des plaintes fait alors valoir les intérêts de la clientèle et veille à ce que celle-ci soit traitée de façon équitable, dans le respect des lois applicables. Le caractère fondé des plaintes est déterminé lors de leur traitement par l'équipe de la gestion des plaintes.

Les sous-ministres adjointes et adjoints ainsi que les gestionnaires concernés reçoivent des rétroactions, notamment sous forme de rapports périodiques sur les plaintes traitées et sur les mesures correctives recommandées ou apportées, s'il y a lieu, dans une perspective d'amélioration des services.

Le Ministère est également amené à collaborer avec le Protecteur du citoyen (ci-après « le PC ») afin de trouver des solutions aux problématiques soulevées et, le cas échéant, de faciliter le suivi de ses recommandations. Dans une approche collaborative, le réseau des répondantes et des répondants du Protecteur du citoyen (ci-après « le Réseau RRPC ») a été créé afin de faciliter les échanges avec ce dernier (voir la section « Réseau des répondantes et répondants du PC »).

2.2. Principes directeurs

- **Une attitude objective** : La nature du mandat de gestion des plaintes exige un état d'esprit et une attitude empreinte d'objectivité, de neutralité et d'ouverture d'esprit. Le travail d'analyse d'une plainte exige de mettre de côté tout préjugé et toute idée préconçue. Le personnel chargé du traitement d'une plainte ou d'une requête le fait sans parti pris, peu importe la personne ou l'organisation impliquée dans la situation ou la problématique qui en fait l'objet. Ainsi, le personnel doit éviter toute situation d'apparence de conflit d'intérêts, telle que le traitement de requêtes provenant d'un membre de sa famille ou d'une connaissance.
- **La confidentialité** : Les plaintes sont traitées en toute discrétion et avec diligence. Les renseignements personnels transmis par la clientèle sont utilisés aux seules fins pour lesquelles ils ont été recueillis, soit le traitement de la plainte ou du commentaire formulé et la présentation de rapports. Ils sont archivés ou détruits de façon sécuritaire lorsqu'ils ne sont plus nécessaires.
- **Le respect** : Le personnel est tenu de faciliter la démarche de la clientèle insatisfaite afin que celle-ci puisse communiquer son insatisfaction en toute confiance. Le respect étant l'une des valeurs fondamentales préconisées par le Ministère, les membres du personnel s'engagent à être à l'écoute de la clientèle et à leur offrir un service courtois dans la réalisation de leur mandat. En contrepartie, le Ministère compte sur la collaboration et la courtoisie de sa clientèle.

- **L'amélioration des services** : Les plaintes constituent de précieuses données de gestion : elles sont une source privilégiée d'information et permettent à l'organisation de bénéficier d'une rétroaction. Elles offrent en effet l'occasion de revoir les pratiques en matière de prestation de services et de mettre en place, au besoin, des mesures correctrices en réponse aux problèmes identifiés.

3. Cadre normatif

3.1. Loi sur l'administration publique

Depuis l'an 2000, la Loi sur l'administration publique (RLRQ, chapitre A-6.01) « affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux [citoyennes et citoyens] ».

3.2. Déclaration de services à la clientèle

La Déclaration de services à la clientèle (DSC) encadre la prestation de services du Ministère en précisant les engagements concrets auxquels la clientèle peut s'attendre ainsi que les recours dont elle dispose lorsqu'elle est insatisfaite des services obtenus ou que les engagements ne sont pas respectés.

La DSC engage le Ministère à assurer :

- Un service respectueux, en offrant un accueil courtois à la clientèle et en écoutant avec attention les besoins et les demandes formulées;
- Un service fiable, en transmettant de l'information qui répond aux besoins de la clientèle en expliquant, par exemple, une décision rendue à l'égard d'une demande ainsi que les recours disponibles le cas échéant;
- Un service diligent, en traitant les requêtes dans les délais inscrits;
- La confidentialité des renseignements personnels de la clientèle et des mandataires;
- Des démarches simples pour l'obtention d'un service;
- Un traitement équitable;
- L'accessibilité des services, tels qu'un service en ligne ou par téléphone, et adapté aux besoins particuliers de la clientèle.

La DSC indique également les délais de traitement à l'intérieur desquels le Ministère s'engage à répondre ou à rendre une décision quant à une demande⁴.

3.3. Le guide du Protecteur du citoyen sur le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales

En 2001, le PC a présenté à l'Assemblée nationale le document « Un bureau des plaintes légitime et crédible ; le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales⁵ ». Dans celui-ci, le PC décrit les différentes caractéristiques qui établissent les bases de la légitimité d'un mécanisme de traitement des plaintes au sein d'une organisation publique. Ces cinq caractéristiques sont :

⁴ Veuillez vous référer à la DSC sur le [site Web du Ministère](#) pour la version officielle et la plus à jour.

⁵ Un bureau des plaintes légitime et crédible ; le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales, Québec, Protecteur du citoyen, Assemblée nationale, 2001, ressource en ligne, Collections de BAnQ.

- Être une priorité des autorités, c'est-à-dire être considéré comme un rouage déterminant de l'amélioration de la qualité des services par les hautes autorités;
- Avoir une place près de la haute direction puisqu'il est appelé à suggérer, au Ministère, des modifications substantielles dans les attitudes, les systèmes, les pratiques, voire la législation;
- Affecter du personnel compétent et expérimenté afin de pouvoir répondre à la personne requérante dans les meilleurs délais, compte tenu de la grande diversité des cas soumis;
- Être doté d'une réelle liberté d'action permettant d'avoir accès à toute information pertinente sans difficulté et de pouvoir remettre en question l'interprétation d'une disposition légale et les directives qui en découlent;
- Avoir une fonction connue et acceptée au sein de l'organisation, qui a pour objectif de répondre et de proposer, le cas échéant, des mesures de réparation à une citoyenne ou un citoyen qui s'estime lésé, et non de désigner l'auteur d'un manquement.

3.4. La Loi sur le Protecteur du citoyen

Le PC relève de l'Assemblée nationale, qui le nomme. L'action du PC est encadrée par plusieurs lois, qui déterminent notamment ses pouvoirs d'intervention et d'enquête :

- Loi sur le Protecteur du citoyen (RLRQ, chapitre P-32);
- Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et services sociaux (RLRQ, chapitre P-31.1);
- Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics (RLRQ, chapitre D-11.1);
- Loi sur les commissions d'enquête (RLRQ, chapitre C-37).

Son rôle principal est de prévenir et de corriger le non-respect des droits, les abus, la négligence, l'inaction ou les erreurs commises à l'égard de la clientèle en contact avec les ministères et organismes gouvernementaux.

Le pouvoir que le PC détient n'est pas limité par l'état d'avancement d'un dossier ou par la nature de la problématique soulevée. Le PC a également le pouvoir d'intervenir « [...] chaque fois qu'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne [...] a été lésée ou peut vraisemblablement l'être [...] » (RLRQ, chapitre P-32, art. 13), et ce, de sa propre initiative, sans nécessiter le dépôt d'une plainte individuelle. Il lui appartient de déterminer les moyens d'intervention les plus appropriés selon les circonstances particulières de l'affaire qui fait l'objet d'une enquête. Toute information obtenue de la citoyenne ou du citoyen, ou de l'organisme public lors de son intervention ou de son enquête, est traitée de façon confidentielle.

En outre, le champ d'intervention du PC n'inclut pas les cas où une personne, dont les intérêts seraient lésés, dispose d'un recours légal susceptible de corriger adéquatement et dans un délai raisonnable une situation préjudiciable ou lorsque cette personne a omis ou négligé, sans excuse raisonnable, d'exercer en temps utile un tel recours.

Le PC est aussi doté d'une déclaration de service aux citoyennes et aux citoyens qui énonce ses engagements. Par exemple, pour les demandes concernant un ministère ou un organisme public, le PC s'engage à les traiter dans un délai de dix (10) jours ouvrables.

4. Rôles et responsabilités

4.1. Autorités ministérielles

Les autorités ministérielles sont chargées de l’approbation finale des rapports sur la gestion des plaintes ainsi que des recommandations qui en découlent.

La sous-ministre ou le sous-ministre peut être appelé à approuver des orientations ministérielles en matière de service à la clientèle, notamment en ce qui concerne le traitement des interventions avec le PC.

4.2. Équipe de la gestion des plaintes

L’équipe de la gestion des plaintes est responsable de l’application de la présente politique-cadre. Elle exerce à ce titre un rôle de veille, de sensibilisation, de promotion et d’accompagnement en matière de qualité des services à la clientèle au Ministère. Parmi ses responsabilités, l’équipe doit :

- Recevoir les plaintes et commentaires et en évaluer la recevabilité;
- Traiter avec discrétion les renseignements personnels recueillis lors du dépôt de la plainte et nécessaires à son traitement ;
- Coordonner le traitement des plaintes et commentaires et en déterminer le caractère fondé ou non;
- Transmettre une réponse motivée à la personne requérante;
- Informer la personne requérante lorsqu’une demande ne peut être examinée et traitée par l’équipe de la gestion des plaintes parce qu’elle ne relève pas de ses attributions. La personne requérante est alors dirigée vers l’unité administrative ou l’organisation concernée, ou encore, est invitée à se prévaloir des recours existants;
- Assurer le suivi de l’analyse des plaintes et des commentaires auprès des gestionnaires du Ministère;
- Accompagner les unités administratives dans la mise en place des mesures correctives;
- Tenir une base de données sur les plaintes et commentaires reçus de la clientèle;
- Déterminer les causes d’un ensemble de plaintes ou commentaires et donner de la rétroaction aux autorités appropriées sur les plaintes traitées ainsi que les mesures correctives apportées ou recommandées;
- Produire les rapports périodiques sur les plaintes traitées et les présenter aux autorités et formuler en collaboration avec les unités concernées des recommandations pour corriger les lacunes identifiées, le cas échéant;
- Respecter les règles en vigueur en matière de protection des renseignements personnels lors de la diffusion de documents aux autorités concernées ou dans les correspondances avec les unités administratives relativement à la gestion d’une plainte;
- Diffuser la politique-cadre de gestion des plaintes aux membres du personnel;
- Coordonner les activités du Réseau RRPC avec le PC et leur offrir la formation ainsi que le soutien-conseil nécessaire à leur fonctionnement;

- Être l'interlocutrice privilégiée du PC et agir comme intermédiaire auprès de ses personnes déléguées pour trouver des solutions aux problématiques soulevées et faciliter le suivi de leurs recommandations.

4.3. Réseau des répondantes et des répondants du PC

Afin d'optimiser la collaboration entre le Ministère et le PC, le Réseau RRPC offre aux personnes déléguées du PC une voie d'accès direct aux personnes intervenantes au sein du Ministère détenant une expertise sur les programmes et les services les plus souvent visés par les plaintes et commentaires.

Ainsi, lorsqu'un client du Ministère adresse une plainte au PC, ce dernier peut contacter directement le membre du Réseau RRPC détenant les connaissances nécessaires ou ayant accès aux informations requises pour y répondre.

Tous les échanges entre le PC et le Réseau RRPC sont consignés dans une base de données par l'équipe de la gestion des plaintes. Des rencontres régulières ont aussi lieu pour soutenir le Réseau RRPC dans ses besoins et pour faire des suivis, le cas échéant.

4.4. Unités administratives

Les unités administratives contribuent à l'application de la politique-cadre. Sous la responsabilité de leur gestionnaire, elles offrent leur collaboration en transmettant à l'équipe de gestion des plaintes les informations requises. En répondant de manière diligente, les unités administratives contribuent au respect de l'engagement inscrit dans la DSC quant au délai de réponse à une plainte. Elles interviennent également au moment de la reddition de comptes en apportant leurs commentaires aux rapports produits. Le personnel du Ministère prête assistance à toute personne qui souhaite formuler une plainte en la dirigeant vers l'équipe de la gestion des plaintes.

4.5. Organismes partenaires en Francisation et en Intégration

Pour les services de francisation, les contrats avec les partenaires institutionnels et communautaires prévoient que les plaintes faites par la clientèle du Ministère à l'égard des services offerts soient prises en charge par ces mêmes partenaires.

Pour les services en intégration, il est prévu dans les conventions que les organismes communautaires partenaires du Ministère prennent en charge et traitent les plaintes à l'égard des services qu'ils fournissent à la clientèle du Ministère. Les organismes sont donc responsables de la gestion des plaintes les concernant.

Les conseillers en immigration régionale du Ministère s'assurent que la politique de gestion des plaintes et les étapes à suivre en cas d'insatisfaction à l'égard des services soient affichées bien en vue dans les organismes.

4.6. Comité d'amélioration des services

Ce comité permanent s'inscrit dans le système qualité du Ministère, qui a amorcé son implantation en 2021. Son principal mandat est de veiller à une action concertée des parties prenantes afin d'apporter des solutions aux enjeux soulevés qui affectent la qualité des services offerts.

5. Mécanismes de suivi et de reddition de comptes

5.1. Rapports sur la gestion des plaintes

Au terme de l'année financière du Ministère, l'équipe de la gestion des plaintes fait rapport à la sous-ministre ou au sous-ministre de l'application de la présente politique-cadre. Ce rapport annuel présente notamment les plaintes reçues et traitées par l'équipe de la gestion des plaintes et soulève, le cas échéant, des enjeux liés à la prestation de services. Ce rapport pourra éventuellement considérer les plaintes reçues et traitées par les organismes partenaires du Ministère pour les services de francisation et d'intégration. Des recommandations peuvent être émises afin d'apporter des solutions aux enjeux soulevés. Le rapport annuel est approuvé par les autorités ministérielles, puis diffusé sur le site intranet du Ministère.

En plus du rapport annuel, l'équipe de la gestion des plaintes présente aux autorités ministérielles des rapports périodiques qui permettent notamment de faire le suivi des enjeux soulevés et des recommandations émises dans le rapport annuel. Ils permettent également de relever, en cours d'année, de nouvelles problématiques et d'identifier, avec les secteurs concernés, des pistes d'amélioration. Les rapports sont diffusés sur le site intranet du Ministère.

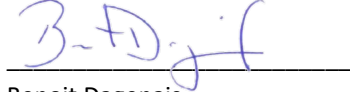
5.2. Plan d'action en matière de gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle

La gestion des plaintes contribue à l'amélioration de l'expérience client au Ministère. Dans cette perspective, l'équipe de la gestion des plaintes élabore, au besoin, un plan d'action concernant l'amélioration des pratiques et processus de gestion des plaintes.

Le plan d'action est présenté et approuvé par les instances appropriées. Un bilan de réalisation peut également leur être présenté.

6. Entrée en vigueur

Approuvée par le sous-ministre,



Benoit Dagenais

2022-06-08

Date

7. Historique des versions

#	Description/raison du changement	Date d'entrée en vigueur
1	Actualisation de la Politique ministérielle de gestion des plaintes qui datait de 2012 et élaboration d'un document regroupant à la fois le contenu d'une politique et celui d'un cadre de gestion des plaintes.	07 juin 2022

