



**GESTION DU
TRAITEMENT
DES COMMENTAIRES
ET DES PLAINTES**

POLITIQUE MINISTÉRIELLE

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| 1. Contexte | 5 |
| 2. Objectifs de la Politique | 5 |
| 3. Champ d'application | 5 |
| 4. Cadre légal | 7 |
| 5. Définitions | 7 |
| Citoyenne ou citoyen | 7 |
| Commentaire..... | 7 |
| Plainte..... | 7 |
| Commentaire et plainte fondés | 7 |
| Commentaire et plainte non fondés | 7 |
| Commentaire et plainte irrecevables..... | 7 |
| Renseignement général..... | 7 |
| Service offert..... | 7 |
| 7. Rôles et responsabilités | 8 |
| Sous-ministre (SM) | 8 |
| Sous-ministres associées et associés (SMA) | 8 |
| Secrétaire générale ou secrétaire général et des affaires institutionnelles (SGAI)..... | 8 |
| Directrice ou directeur des relations avec les citoyens et des affaires autochtones et institutionnelles (DRCAAI)..... | 8 |
| Responsable des relations avec les citoyens (RRC)..... | 9 |
| Répondantes ou répondants sectoriels (RS) | 9 |
| Directrice générale adjointe ou directeur général adjoint aux ressources humaines (DGARH) | 9 |
| Directrice ou directeur des communications (DCOM) | 9 |
| 6. Principes directeurs | 8 |
| 8. Révision de la politique | 9 |
| 9. Reddition de comptes | 9 |
| 10. Entrée en vigueur | 10 |
| Annexe 1 | |
| Schéma du processus de gestion du traitement des commentaires et des plaintes | 11 |

1. Contexte

La Direction des relations avec les citoyens et des affaires autochtones et institutionnelles a reçu le mandat de refondre la Directive sur le traitement des plaintes et des demandes de citoyens 2013, en collaboration avec les directions générales du ministère de la Sécurité publique. À l'instar d'autres politiques institutionnelles du ministère, la Directive devient la Politique ministérielle de gestion du traitement des commentaires et des plaintes.

2. Objectifs de la Politique

La Politique s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue des services offerts à la population et vise à circonscrire le rôle du ministère et de ses intervenants. Elle a également pour objet de :

- préciser ce que le ministère entend par les termes *commentaire* et *plainte* afin de statuer sur leur recevabilité et d'assurer le suivi approprié;
- définir les rôles et responsabilités des différents intervenants dans la gestion du traitement des commentaires et des plaintes;
- expliquer le processus de traitement des *commentaires* et des *plaintes*;
- respecter les engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens;
- traiter les commentaires et les plaintes d'une manière équitable pour tous les citoyennes et citoyens, conformément aux recommandations du Protecteur du citoyen.

3. Champ d'application

La Politique s'applique dès la réception d'une plainte (orale ou écrite) formulée par une citoyenne ou un citoyen sur les services offerts par le ministère ou concernant le comportement d'un membre du personnel dans l'exercice de ses fonctions auprès de la clientèle¹.

La Politique s'adresse à tous les membres du personnel du ministère en communication avec une citoyenne ou un citoyen qui souhaite formuler un commentaire ou porter plainte, ainsi qu'aux différents intervenants appelés à jouer un rôle dans la gestion des commentaires et des plaintes. La Politique ne vise pas les membres de la Sûreté du Québec et les organismes relevant de la ministre.

Les plaintes formulées par les personnes handicapées au regard de l'accessibilité des services offerts par le ministère sont également assujetties à la Politique, conformément au plan d'action à l'égard des personnes handicapées du ministère de la Sécurité publique.

¹Le ministère offre la possibilité aux citoyennes et citoyens de formuler leurs commentaires et plaintes de diverses façons, notamment en ligne, par la poste, par télécopieur et par téléphone (numéro sans frais).

Autres dispositions de traitement des plaintes

- Les plaintes formulées dans le cadre des responsabilités spécifiques du ministère sont traitées selon les mécanismes suivants :
 - La plainte d'une personne détenue dans un établissement de détention du ministère ou suivie dans la communauté est traitée par la Direction générale des services correctionnels, conformément au système de traitement des plaintes des personnes prévenues et contrevenantes;
 - La plainte d'une entreprise en matière de gestion contractuelle est examinée selon la procédure de traitement des plaintes prévue à la *Loi sur les contrats des organismes publics* (chapitre C-65.1);
 - La plainte d'une cliente ou d'un client du Laboratoire de sciences judiciaires et de médecine légale est traitée par ce dernier en conformité avec une procédure de suivi des plaintes requise dans le cadre de sa certification ISO.
- La plainte contre un corps policier municipal ou la Sûreté du Québec est transmise au service des plaintes de la Sûreté du Québec, à celui de la municipalité visée ou à son ombudsman, le cas échéant.
- La plainte concernant la conduite d'une agente ou d'un agent de la paix ou d'une constable spéciale ou d'un constable spécial assujetti au *Code de déontologie des policiers du Québec* est transmise au Commissaire à la déontologie policière, une instance indépendante du ministère.
- La plainte de nature criminelle ou celle relative au processus judiciaire ou à une décision d'un tribunal est adressée à un corps policier ou au ministère de la Justice du Québec, selon le cas.
- La plainte concernant la gestion des ressources humaines, les relations de travail ou l'application des conventions collectives au sein du ministère ou d'un organisme relevant de la ministre de la Sécurité publique est soumise à la Direction générale adjointe des ressources humaines du ministère.
- La plainte visant le Fichier d'immatriculation des armes à feu est acheminée au ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, conformément à une entente de gestion conclue à cet effet.
- Les contestations ou les demandes de révision formulées en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (chapitre A2.1) sont transmises à la Commission de l'accès à l'information du Québec.
- Les demandes de renseignements généraux sont traitées par les secteurs concernés, selon la nature des renseignements demandés.
- Les divulgations d'actes répréhensibles visés par la *Loi facilitant la divulgation d'actes répréhensibles à l'égard des organismes publics* (chapitre D-11.1) sont traitées par le responsable désigné dans la Procédure visant à faciliter la divulgation d'actes répréhensibles par les employés du ministère de la Sécurité publique.
- Les demandes médiatiques sont traitées par l'équipe des relations médias de la Direction des communications.
- Les commentaires et plaintes formulés sur les réseaux sociaux sont traités par la Direction des communications selon la Politique éditoriale des médias sociaux du ministère.

Particularités

- Les commentaires ou plaintes anonymes sont examinés et, le cas échéant, transmis aux autorités concernées du ministère à titre d'information.
- Les commentaires ou plaintes adressés à la fois au ministère et à d'autres instances gouvernementales sont traités au regard des critères correspondant à une plainte fondée.
- Les commentaires ou plaintes analysés puis jugés irrecevables sont laissés sans suivi.
- Les commentaires ou plaintes acheminés simultanément à plus d'une unité administrative du ministère font l'objet d'un seul accusé de réception et d'une seule réponse par l'unité administrative désignée.
- En cas de sinistre majeur, une procédure de traitement spécifique des plaintes des sinistrés peut être convenue avec la Direction générale de la sécurité civile et de la sécurité incendie.

4. Cadre légal

La *Loi sur le ministère de la Sécurité publique* (chapitre M-19.3) prévoit que celui-ci assure, de concert avec ses partenaires, la sécurité publique au Québec. La qualité des services offerts à la clientèle se traduit par des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère, conformément à la *Loi sur l'administration publique* (chapitre A-6.01).

Les secteurs d'activités visés par la Politique ont trait principalement aux lois mentionnées ci-dessous et à leur règlement d'application :

- *Loi sur la police* (chapitre P-13.1);
- *Loi sur la sécurité civile* (chapitre S-2.3);
- *Loi sur la sécurité incendie* (chapitre S-3.4);
- *Loi sur le système correctionnel du Québec* (chapitre S-40.1);
- *Loi sur l'immatriculation des armes à feu* (chapitre I-0.01).

5. Définitions

| | |
|--|--|
| Citoyenne ou citoyen | <ul style="list-style-type: none">• Terme désignant aussi bien les entreprises et les organismes privés que la population. |
| Commentaire | <ul style="list-style-type: none">• Remarque ou observation formulée par une citoyenne ou un citoyen entourant les activités du Ministère. Le commentaire n'est pas traité comme une plainte, mais peut demander un suivi. Il peut être soumis aux autorités concernées du ministère à titre d'information.• Dénonciation reçue d'une citoyenne ou d'un citoyen sur une présumée irrégularité commise par un tiers dans le cadre d'une activité relevant de la compétence du ministère, mais qui ne met pas en cause la prestation de services du ministère. Cette information n'est pas considérée comme une plainte, mais peut nécessiter un suivi de la part des autorités concernées. |
| Plainte | <ul style="list-style-type: none">• Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction d'une citoyenne ou d'un citoyen à l'égard d'un service offert par le ministère et pour laquelle une réponse est requise. |
| Commentaire et plainte fondés | <ul style="list-style-type: none">• Requête demandant d'agir conformément aux politiques et programmes en vigueur au ministère ou signalant un manquement dans l'application de ceux-ci par le personnel.• Engagements non respectés de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens. |
| Commentaire et plainte non fondés | <ul style="list-style-type: none">• Plainte ayant déjà fait l'objet d'une analyse par le ministère, dont les conclusions ont été transmises à plus d'une reprise à une citoyenne ou un citoyen.• Plainte qui ne répond pas aux éléments décrivant une plainte fondée. |
| Commentaire et plainte irrecevables | <ul style="list-style-type: none">• Commentaire et plainte formulés par une personne ayant un comportement déraisonnable ou quérulent.• Correspondance ou appel d'une personne faisant preuve d'incivilité ou formulant une plainte frivole, confuse et vexatoire. |
| Renseignement général | <ul style="list-style-type: none">• Informations demandées sur les politiques et programmes administrés par le ministère. |
| Service offert | <ul style="list-style-type: none">• Activités exercées dans le cadre de la mission d'un organisme public, conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur. |

6. Principes directeurs

Les valeurs du ministère (fiabilité, intégrité, engagement, respect et solidarité) guident ses actions envers les citoyennes et citoyens. Dans la gestion du traitement des plaintes, le ministère adopte les recommandations formulées par le Protecteur du citoyen en matière d'équité et de respect des droits de la personne.

- La Politique est basée sur la responsabilisation de chaque unité administrative du ministère.
- Les commentaires et les plaintes sont traités dans les délais impartis qui figurent dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.
- Le personnel fournit à la citoyenne et au citoyen insatisfait des services rendus par le ministère l'information relative à la Politique.
- Le ministère reconnaît la nature confidentielle d'une plainte adressée par la population.
- Le dossier de plainte est réservé au personnel concerné par son traitement.
- La plaignante ou le plaignant insatisfait de la réponse du ministère est invité à recourir aux services du Protecteur du citoyen ou à ceux des ressources en mesure de le soutenir dans sa démarche.

7. Rôles et responsabilités

| | |
|--|--|
| Sous-ministre (SM) | <ul style="list-style-type: none">• Approuver la Politique ainsi que sa mise à jour.• Prendre les décisions inhérentes au respect des engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens dans le cadre de la Politique. |
| Sous-ministres associées et associés (SMA) | <ul style="list-style-type: none">• Diffuser la Politique au personnel.• Veiller à l'application de la Politique par leurs gestionnaires ainsi que dans les unités administratives sous leur responsabilité.• Désigner une répondante sectorielle ou un répondant sectoriel disposé à apporter sa collaboration au traitement d'une plainte qui concerne les activités de leur direction générale respective et informer la Direction des relations avec les citoyens et des affaires autochtones et institutionnelles. |
| Secrétaire générale ou secrétaire général et des affaires institutionnelles (SGAI) | <ul style="list-style-type: none">• Soutenir la Direction des relations avec les citoyens et des affaires autochtones et institutionnelles dans la circulation de l'information relative au traitement des plaintes par l'entremise du système de suivi des dossiers ministériels du ministère.• Promouvoir la Politique et le rôle de la ou du responsable des relations avec les citoyens. |
| Directrice ou directeur des relations avec les citoyens et des affaires autochtones et institutionnelles (DRCAAI) | <ul style="list-style-type: none">• Nommer une ou un responsable des relations avec les citoyens.• Assurer le respect et l'application adéquate de la Politique et en rendre compte aux autorités du ministère.• Apporter son soutien à la ou au responsable des relations avec les citoyens.• Prendre la décision définitive sur l'issue du traitement d'une plainte, le cas échéant.• Formuler des recommandations aux autorités du ministère visant l'amélioration de la qualité des services offerts aux citoyens. |

| | |
|--|---|
| Responsable des relations avec les citoyens (RRC) | <ul style="list-style-type: none"> • Traiter les commentaires et plaintes reçus dans le respect de la Politique, de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ainsi que des règlements, politiques et procédures en vigueur. • Collaborer avec les répondants sectoriels désignés pour le traitement des plaintes. • Informer la directrice ou le directeur de la coordination et des relations avec les citoyens des dossiers de plaintes pouvant faire l'objet d'une couverture médiatique. • Proposer et mettre en œuvre des outils de travail favorisant l'amélioration continue du traitement des commentaires et des plaintes ainsi que des redditions de comptes en la matière. • Offrir la possibilité aux citoyennes et citoyens de s'exprimer sur la satisfaction du traitement de leurs plaintes par l'entremise d'un sondage conçu à cette fin. • Former le personnel en matière de relations avec les citoyennes et citoyens et lui fournir le soutien adéquat dans l'accomplissement de ses tâches. • Produire les redditions de comptes du ministère sur la gestion du traitement des commentaires et des plaintes. |
| Répondantes ou répondants sectoriels (RS) | <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec la ou le responsable des relations avec les citoyens. • Assurer la liaison avec l'unité administrative concernée lors du traitement des plaintes. • Diffuser la Politique au sein de leur unité administrative respective avec la collaboration de leur gestionnaire. |
| Directrice générale adjointe ou directeur général adjoint aux ressources humaines (DGARH) | <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer que son équipe apporte son soutien aux gestionnaires qui ont à traiter une plainte à l'égard de membres de leur personnel. |
| Directrice ou directeur des communications (DCOM) | <ul style="list-style-type: none"> • S'assurer de la gestion du traitement des renseignements généraux transmis par Internet (Infocom). • Inviter son personnel à acheminer à la ou au responsable des relations avec les citoyens tous les commentaires et les plaintes visés par la Politique. • Prendre les mesures afin que la plaignante ou le plaignant qui se manifeste sur les réseaux sociaux puisse formuler son commentaire ou sa plainte par les canaux prévus à cette fin (courriel, poste ou téléphone). |

8. Révision de la politique

La révision de la Politique s'effectue au moins tous les trois ans ou lors des changements importants qui pourraient l'affecter.

9. Reddition de comptes

Le ministère rend public le bilan du traitement des plaintes dans son rapport annuel de gestion.

10. Entrée en vigueur

La Politique entre en vigueur à la date de son approbation par la sous-ministre.

ORIGINAL SIGNÉ

Brigitte Pelletier, sous-ministre

17 novembre 2021

Date de l'approbation

Annexe 1

Schéma du processus de gestion du traitement des commentaires et des plaintes



