

Politique ministérielle	
Mise en vigueur le <b>2014-03-10</b>	Révisée le <b>2019-02-27</b>
Prochaine révision prévue le 2021-04-01	Codification PL-04-00-00

## Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes

### Contexte

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a le mandat d'élaborer et de réviser la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes, en collaboration avec les unités concernées par cette présente politique.

### Références

La Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail exige que le ministre se dote d'une politique d'examen et de traitement des plaintes et désigne une unité administrative distincte de celles chargées de la prestation de services ou de l'application des mesures ou des programmes qui relèvent de sa compétence pour exercer des fonctions liées au traitement des plaintes (articles 57.4 et 57.5).

Conformément à l'article 39 de la Loi sur l'aide aux personnes et aux familles, le ministre doit notamment prendre les mesures qu'il estime appropriées afin de remédier à des situations préjudiciables, pour éviter leur répétition ou pour parer à des situations analogues, et tenir compte des avis et observations des personnes et des familles qui ont bénéficié de programmes, de mesures ou de services.

La Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes s'inscrit dans le cadre de la Loi sur l'administration publique, qui accorde la priorité à la qualité des services aux citoyens<sup>1</sup>. Le Ministère reconnaît l'importance de tenir compte, dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de ses services, des commentaires qu'il a reçus et des plaintes qu'il a traitées. Ils représentent en effet des occasions de mieux connaître les besoins et les attentes et de trouver des pistes d'amélioration à privilégier pour accroître la satisfaction.

La Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises présente les engagements que le Ministère entend respecter. Elle présente notamment les engagements quant aux délais pour la prise en charge et le traitement des plaintes.

Par ailleurs, le comité exécutif a mandaté la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle pour soutenir les unités administratives du Ministère en ce qui concerne le traitement des dossiers des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ». Le comité exécutif a également confié à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle le mandat de traiter les dossiers pouvant faire l'objet d'une couverture médiatique et de prendre en charge le suivi des interventions du Protecteur du citoyen.

### Objectifs

La Politique vise à accroître la satisfaction des citoyens qui doivent traiter avec le Ministère et à assurer une gestion harmonisée et efficace de l'ensemble des commentaires et des plaintes reçus par le Ministère. Elle vise aussi à contribuer à l'amélioration continue des lois et règlements dont l'application relève du ministre,

1. Il est à noter que, pour l'application de cette loi, les services aux citoyens comprennent les services aux entreprises.

---

des politiques, programmes et mesures mis en œuvre par le Ministère et des services offerts par le Ministère.

La Politique s'inscrit dans les orientations gouvernementales en matière d'amélioration des services aux citoyens. Elle encadre la gestion de l'ensemble des commentaires et des plaintes reçus par le ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale, incluant ceux des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ». Son champ d'application ainsi que les valeurs et principes directeurs qui la sous-tendent sont présentés plus loin. Sont également présentés les définitions de *commentaire* et de *plainte* ainsi que les rôles et responsabilités des divers intervenants.

## Définitions

---

### Commentaire

Un commentaire correspond à l'expression par un citoyen, de façon verbale ou écrite, d'une opinion, d'une observation, d'une remarque ou d'une suggestion relativement aux lois et règlements dont l'application relève du ministre, aux politiques, programmes et mesures mis en œuvre par le Ministère ou aux services offerts par le Ministère.

### Plainte

Une plainte correspond à l'expression par un citoyen, de façon verbale ou écrite, d'une insatisfaction. Le traitement des plaintes est assuré par les unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes.

### Clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents »

Les clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », sont ceux qui, par rapport à un préjudice réel ou fictif subi, ont une réaction pouvant être qualifiée de démesurée.

### Dossier avec potentiel de médiatisation

Dossier qui pourrait faire l'objet d'un traitement médiatique dans l'espace public, que cela ait été signifié par le client ou non.

### Suivi des interventions du Protecteur du citoyen

Un recensement de l'ensemble des questions et demandes formulées par le Protecteur du citoyen est effectué en vue de faciliter la reddition de comptes. Un suivi quant à ces questions et demandes doit être effectué auprès des autorités.

### Citoyen

Le terme *citoyen* renvoie à toute personne physique.

### Unité administrative désignée

L'expression unité administrative désignée signifie « la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ou le Directeur de l'état civil ».

## Portée

---

La Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes couvre les commentaires et les plaintes qui concernent la prestation de services et l'application des mesures ou des programmes qui relèvent du ministre du Travail, de l'Emploi et

---

de la Solidarité sociale<sup>2</sup>. Les commentaires et plaintes peuvent ainsi porter sur le registre des entreprises, le registre de l'état civil et les autres registres de l'État, les services d'aide à l'emploi, les services de solidarité sociale, les prestations d'assurance parentale et le soutien à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales. Le Secrétariat du Travail, le Secteur des relations du travail, le Secrétariat Entraide, le Secrétariat du Programme national de réconciliation avec les orphelins et orphelines de Duplessis ayant fréquenté certaines institutions et Services Québec (guichet multiservice) peuvent aussi être visés par un commentaire ou une plainte. Des mandats reçus des autorités compétentes peuvent par ailleurs être en cause. La Politique s'applique également aux commentaires et aux plaintes de clients ayant une conduite déraisonnable, « voire quérulents », aux dossiers pouvant faire l'objet d'une couverture médiatique et au suivi des interventions du Protecteur du citoyen.

La Politique s'adresse à l'ensemble du personnel du ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

### **Particularité pour les plaintes relatives aux appels d'offres**

On prévoit que toute plainte relative à un appel d'offres est reçue par la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle avant d'être traitée par la Direction de la gestion contractuelle.

### **Exclusions<sup>3</sup>**

La Politique ne s'applique pas

- aux dénonciations faites par des tiers;
- aux manquements aux règles d'éthique et de conduite applicables à la fonction publique qui relèvent d'autres paliers;
- aux demandes de renseignements ou d'accès à l'information;
- aux doléances d'un membre du personnel concernant les façons de faire ou les conditions de travail au Ministère ou encore concernant un autre membre du personnel;
- aux plaintes déposées à la Commission de la fonction publique;
- aux modalités particulières de gestion des plaintes de la clientèle qui pourraient avoir été convenues avec un tiers inscrites dans une entente de partenariat.

## **Énoncé et principes directeurs**

---

Tout commentaire et toute plainte doivent être traités avec célérité, dans le respect des droits de la personne. À cet égard, la personne ayant formulé le commentaire ou la plainte doit être informée de tous ses droits, dont celui de recourir à l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes.

Tout citoyen qui le souhaite peut transmettre un commentaire ou une plainte à l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes. Tout employé qui rend un service doit informer le citoyen, lorsque ce dernier l'exige, de la procédure qu'il doit suivre pour transmettre son commentaire ou sa plainte.

---

2. La liste des lois dont l'application relève en tout ou en partie du ministre est présentée en annexe.

3. Certains types de commentaires ou de plaintes peuvent être transférés à une unité administrative précise, notamment à la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives.

---

Tout employé qui rend un service doit, lorsqu'un citoyen lui exprime une insatisfaction, tenter de trouver une solution au problème de ce citoyen en collaboration avec son chef d'équipe ou son gestionnaire, au besoin. Si l'insatisfaction persiste, l'employé a l'obligation d'acheminer la plainte à l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes, en conformité avec la procédure opérationnelle en vigueur.

Tout commentaire et toute plainte doivent être traités dans le respect des valeurs qui guident les interventions du Ministère. Le Ministère s'appuie sur les cinq valeurs fondamentales de l'administration publique québécoise, soit la compétence, l'impartialité, l'intégrité, la loyauté et le respect, auxquelles s'ajoutent deux valeurs distinctives : la qualité des services et l'équité.

**Caractère  
fondé ou non  
fondé**

---

Le Ministère considère qu'une plainte est fondée lorsque l'analyse des faits montre

- qu'il y a eu une erreur ou un manquement relativement à l'application des lois et des règlements;
- que les engagements énoncés dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens et aux entreprises n'ont pas été respectés;
- qu'il y a eu une erreur ou un manquement relativement à l'application des normes et des pratiques administratives.

Advenant le cas où aucun des trois éléments mentionnés précédemment n'est en cause, une plainte est considérée comme non fondée. Certaines plaintes pourraient, exceptionnellement, donner lieu à l'application du Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », et de la procédure qui en découle.

**Rôles et  
responsabilités**

---

L'application de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes nécessite la collaboration de plusieurs intervenants, dont les rôles et responsabilités sont présentés ci-après.

1. La sous-ministre approuve la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes et prend les mesures nécessaires pour que son suivi et son application soient assurés.
  2. Les sous-ministres associés, les sous-ministres adjoints et les gestionnaires voient à ce que la Politique soit diffusée et à ce qu'elle soit appliquée dans les directions et autres unités administratives sous leur responsabilité.
  3. Le personnel en relation avec les citoyens
    - tente de trouver des solutions aux problèmes des citoyens ayant exprimé leur insatisfaction;
    - informe les citoyens dont l'insatisfaction persiste de leurs droits, dont celui de recourir à l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes;
    - informe les citoyens de la procédure à suivre pour transmettre un commentaire ou une plainte à l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes;
    - collabore avec les unités administratives désignées pour le traitement des plaintes et des commentaires;
    - contribue à l'application de la Procédure opérationnelle du traitement des dossiers des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents ».
-

- 
4. Les agents de liaison
    - assurent les liens entre leur unité administrative et les unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes;
    - représentent leur unité administrative;
    - voient à ce que la Politique soit diffusée, en collaboration avec leur gestionnaire;
    - soutiennent le personnel de leur unité administrative dans l'application des outils de gestion des commentaires et des plaintes.
  
  5. Le Directeur de l'état civil, qui est l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes
    - reçoit, consigne, traite, vérifie et analyse les commentaires et les plaintes qui relèvent de sa responsabilité, dans les délais prescrits, en collaboration avec les autres unités administratives concernées;
    - informe, lorsque requis, le citoyen des recours auxquels il a droit;
    - collabore étroitement à l'élaboration de la Politique et à sa mise en œuvre;
    - 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 sous sa responsabilité.
  
  6. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle, qui est l'une des unités administratives désignées pour le traitement des commentaires et des plaintes
    - élabore la Politique et, au besoin, la révise en collaboration avec les autres unités administratives concernées;
    - voit à ce que la Politique soit diffusée et assure la coordination de la mise en œuvre de la Politique;
    - reçoit, consigne, traite, vérifie et analyse l'ensemble des commentaires et des plaintes reçus par le Ministère<sup>4</sup>, dans les délais prescrits, en collaboration avec les unités administratives concernées;
    - met en œuvre le Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », et la procédure qui en découle;
    - informe le citoyen des recours auxquels il a droit;
    - soumet des recommandations aux autorités en vue d'améliorer les lois, règlements et politiques dont l'application relève du ministre, les programmes et mesures mis en œuvre par le Ministère et les services offerts par le Ministère et assure le suivi requis;
    - utilise, lorsque requis et conformément aux lois et aux règlements en vigueur, son pouvoir de recommandation pour faire modifier une décision prise par une des unités administratives;
    - assure la reddition de comptes au regard des commentaires et des plaintes reçus par le Ministère.

---

4. À l'exception des commentaires et des plaintes qui concernent le Directeur de l'état civil, comme précisé au point 5.



**Note :** La Procédure opérationnelle de la gestion des commentaires et des plaintes, le Cadre de référence ministériel sur l'encadrement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », et la Procédure opérationnelle du traitement des clients ayant une conduite déraisonnable, voire « quérulents », ainsi que la présente politique forment un tout.

**Personne-  
ressource**

Tity K. Dinkota  
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Approbation :

La sous-ministre

8 juillet 2019

Date

Politique ministérielle	
Mise en vigueur le <b>2014-03-10</b>	Révisée le <b>2019-02-27</b>
Prochaine révision prévue le 2021-04-01	Codification PL-04-00-00

## Historique

<b>Description du changement</b>	<b>Approbation</b>	<b>Date</b>
Adoption de la Politique ministérielle de la gestion des commentaires et des plaintes, qui remplace la Politique ministérielle de la gestion des plaintes	M. André Trudeau	2003-03-18
Mise à jour de la Politique et regroupement avec Services Québec (union des forces)	M <sup>me</sup> Brigitte Pelletier	2014-03-10
Mise à jour de la Politique en raison du transfert du traitement des plaintes du RQAP à la DPRC	M. Bernard Matte	2014-11-01
Mise à jour de la Politique en raison du déploiement de Services Québec et d'autres changements dans le cadre de l'amélioration continue de la qualité de services	M <sup>me</sup> Brigitte Pelletier	2019-02-27

**LISTE DES LOIS DONT L'APPLICATION EST, EN TOUT OU EN PARTIE,  
SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI  
ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE**

- Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles (chapitre A-3.001)
- Loi sur l'aide aux personnes et aux familles (chapitre A-13.1.1)
- Loi sur l'assurance parentale (chapitre A-29.011)
- Loi sur l'autorité des marchés publics (chapitre A-33.2.1)
- Loi sur les clubs de chasse et de pêche (chapitre C-22)
- Loi sur les clubs de récréation (chapitre C-23)
- Code du travail (chapitre C-27)
- Loi sur les compagnies (chapitre C-38)
- Loi sur les compagnies de cimetièrre (chapitre C-40)
- Loi sur les compagnies de cimetièrres catholiques romains (chapitre C-40.1)
- Loi sur les compagnies de gaz, d'eau et d'électricité (chapitre C-44)
- Loi sur les compagnies de télégraphe et de téléphone (chapitre C-45)
- Loi sur les compagnies minières (chapitre C-47)
- Loi sur la constitution de certaines Églises (chapitre C-63)
- Loi sur les contrats des organismes publics (chapitre C-65.1)
- Loi sur les corporations religieuses (chapitre C-71)
- Code civil du Québec (chapitre C-1991)<sup>5</sup>
- Loi sur les décrets de convention collective (chapitre D-2)
- Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre (chapitre D-8.3)
- Loi sur l'équité salariale (chapitre E-12.001)
- Loi sur les évêques catholiques romains (chapitre E-17)
- Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale (chapitre E-20.1)<sup>6</sup>
- Loi sur les fabriques (chapitre F-1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (chapitre F-5)
- Loi sur la liquidation des compagnies (chapitre L-4)
- Loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale (chapitre L-7)

---

5. Le Directeur de l'état civil est sous la responsabilité du ministre. Le ministre nomme le directeur de l'état civil, qui a notamment pour fonction d'appliquer les articles 50 à 74, 103 à 152, 366, 375, 377 et 3084.1 du Code civil du Québec.

6. Le ministre n'est responsable que de l'application de l'article 63, qui traite de l'intégration des personnes handicapées au marché du travail.



Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et sur la Commission des partenaires du marché du travail (chapitre M-15.001)

Loi sur le ministère du Travail (chapitre M-32.2)

Loi sur le ministère du Conseil exécutif (chapitre M-30)<sup>7</sup>

Loi sur les normes du travail (chapitre N-1.1)

Loi sur l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris (chapitre O-2.1)

Loi sur les pouvoirs spéciaux des personnes morales (chapitre P-16)

Loi sur la publicité légale des entreprises (chapitre P-44.1)<sup>8</sup>

Loi sur les relations du travail, la formation professionnelle et la gestion de la main-d'œuvre dans l'industrie de la construction (chapitre R-20)

Loi sur la santé et la sécurité du travail (chapitre S-2.1)

Loi sur les sociétés nationales de bienfaisance (chapitre S-31)

Loi sur les sociétés par actions (chapitre S-31.1)

Loi sur les sociétés préventives de cruauté envers les animaux (chapitre S-32)

Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (chapitre V-6.1)<sup>9</sup>

## Note

Le ministre nomme le registraire des entreprises. Ce dernier a notamment pour fonction d'appliquer les dispositions de la Loi sur la publicité légale des entreprises. Le registraire des entreprises assume les responsabilités qui lui sont confiées par ces lois.

---

7. Le ministre a la responsabilité de l'application de la section III.1 de cette loi relativement à l'action communautaire autonome.

8. Le ministre est responsable de l'application de la présente loi, à l'exception des articles 83 à 85, dont l'application relève du ministre du Revenu.

9. Le ministre n'est responsable que de l'application des articles 378 et 379, qui traitent de la formation et de la qualification professionnelle.

