

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

La présente politique vise à assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent des plaintes. Elle s'adresse à toute personne insatisfaite des services offerts ou dispensés par la Régie des marchés agricoles et alimentaires du Québec (Régie).

BUT DE LA POLITIQUE

La politique de traitement des plaintes vise à mettre en place une procédure équitable et transparente afin de traiter les plaintes reçues par la Régie. Elle a également pour objectif de soutenir la qualité des services et d'offrir l'opportunité à toute personne d'exprimer son insatisfaction.

Le présent document encadre la réception des plaintes, la transmission de l'accusé de réception, la création du dossier de plainte et la compilation des plaintes reçues, et ce, dans un souci d'écoute de la clientèle et d'amélioration continue.

RESPONSABLE

Le responsable de l'application de la politique est le secrétaire de la Régie. Il agit à titre de répondant et s'assure de la formation adéquate du personnel à cet égard. Le responsable doit également transmettre aux employés toute l'information nécessaire au respect de la présente politique.

Le responsable a principalement pour fonctions de :

- Veiller à l'application de la présente politique;
- S'assurer de l'envoi d'un accusé de réception au plaignant;
- Enquêter sur les prétentions exposées par le plaignant;
- Répondre au plaignant;
- Transmettre un rapport des plaintes reçues au plus haut dirigeant de l'organisme au plus tard le 31 mars de chaque année.

Dans le cas de plainte en matière de gestion contractuelle, un avis doit être envoyé sans délai par le responsable de l'application de la politique au responsable de l'application des règles contractuelles (RARC) de la Régie. Ce dernier participe alors au traitement de la plainte de concert avec le responsable de la présente politique. Considérant l'urgence de ce type de situations, les délais indiqués à la présente politique sont inapplicables dans le cas d'une plainte en matière de gestion contractuelle. De plus, les étapes de traitement prévues à la présente politique doivent être appliquées avec les adaptations nécessaires.

PLAINTÉ

Aux fins de l'application de la politique, une plainte constitue l'expression d'au minimum un des trois éléments suivants :

- Une insatisfaction à l'égard de la Régie par un individu qui s'estime lésé;
- Un préjudice subi à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission à l'égard de la prestation du service dispensé par la Régie;
- la réclamation d'une mesure correctrice.

Ne constitue pas une plainte, toute démarche informelle visant à faire corriger un problème particulier, dans la mesure où le problème est traité dans le cadre des activités régulières de la Régie et sans qu'une plainte écrite n'ait été déposée par un individu.

Ne constitue également pas une plainte, toute insatisfaction à l'égard des cas spécifiques suivants :

- Une décision de la Régie rendue dans le cadre de ses fonctions quasi judiciaires ou de régulateur économique. Dans ce cas, si cela n'est pas déjà fait, l'individu sera invité à prendre le recours approprié soit en révision ou devant les tribunaux;
- L'application de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ., c. A-2.1). Ces plaintes sont transmises au responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels.

RÉCEPTION DE LA PLAINTÉ

L'individu qui désire formuler une plainte doit le faire par écrit à l'adresse suivante :

plainte@rmaa.qc.ca

ou

201, boulevard Crémazie Est, 5^e étage

Montréal (Québec) H2M 1L3

Téléphone : 514 873-4024

Télécopieur : 514 873-3984

La communication doit indiquer les éléments suivants:

- nom du plaignant
- son adresse
- son numéro de téléphone
- son courriel ou son numéro de télécopieur, le cas échéant

Toute plainte est traitée de façon confidentielle. Une plainte anonyme est considérée comme non reçue.

Tout employé saisi d'une plainte doit la transmettre, dès sa réception, au responsable de l'application de la politique, soit le secrétaire de la Régie.

Tout employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant de la présente politique et l'inviter à faire parvenir à la Régie sa plainte par écrit.

Le responsable doit accuser réception de la plainte dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

L'accusé de réception doit contenir les renseignements suivants :

- une description de la plainte reçue, précisant le reproche fait à la Régie, le préjudice ou la mesure correctrice demandée;
- le nom et les coordonnées du responsable du traitement de la plainte;
- dans le cas d'une plainte incomplète, un avis comportant une demande de complément d'information à laquelle le plaignant doit répondre dans un délai fixé, à défaut de quoi la plainte est réputée abandonnée;
- la politique de traitement des plaintes.

CRÉATION DU DOSSIER DE PLAINTE

Afin d'assurer un traitement équitable et transparent, chaque plainte fait l'objet d'un dossier distinct. Le dossier comporte les éléments suivants :

- la plainte écrite;
- le résultat du processus de traitement de la plainte (l'analyse ainsi que les documents afférents);
- la réponse finale au plaignant écrite et motivée.

TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

Le processus de traitement d'une plainte est enclenché au maximum dans les 5 jours ouvrables de sa réception.

Le traitement de la plainte doit être effectué dans un délai raisonnable, soit dans les 30 jours suivant la réception de tous les renseignements nécessaires à son étude. Dans l'éventualité exceptionnelle où une plainte ne peut être traitée dans le délai prévu, le plaignant doit être informé des motifs du retard et des démarches entreprises à ce jour dans le traitement de sa plainte. Il doit également être avisé du délai dans lequel la décision lui sera transmise.

Une fois la plainte examinée et l'analyse complétée, le responsable doit transmettre au plaignant une réponse finale, écrite et motivée.

RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES

Au plus tard le 31 mars de chaque année, le responsable transmet au plus haut dirigeant de la Régie un rapport faisant état du nombre et de la nature des plaintes reçues. Ce rapport doit être transmis indépendamment du fait que la Régie ait ou non reçu des plaintes. La Régie considère toute plainte comme une opportunité de connaître davantage les attentes et les besoins de ses clientèles.

ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur le 1^{er} mars 2019

POUR TOUTE QUESTION OU COMMENTAIRE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES, NOUS VOUS INVITONS À COMMUNIQUER DIRECTEMENT AVEC LE RESPONSABLE :

Montréal : 514 873-4024

Québec : 418 833-5143

Télécopieur : 514 873-3984 ou 418 833-8627

Courriel : plainte@rmaq.gouv.qc.ca