

Politique de gestion des plaintes (ORG-005)

Objet

Le Curateur public du Québec a pour mission de veiller à la protection des personnes déclarées inaptes et d'administrer leurs biens. Il a le souci d'offrir des services de qualité et accorde une grande importance aux commentaires et aux plaintes qui lui sont adressés. La présente politique n'aborde pas le traitement des signalements dont il est question dans la *Politique sur le cheminement des signalements (PRO-003)*.

Le Curateur public s'est doté d'une politique de traitement des plaintes. Le Bureau des plaintes veille à son application, en accord avec les valeurs préconisées par le Curateur public en cette matière. Le Curateur public préconise une approche organisationnelle positive dans la gestion des plaintes et des commentaires de la clientèle dans un souci d'amélioration de nos services. Ce processus implique la responsabilisation de chaque intervenant du Curateur public et il mise sur la collaboration, la transparence et l'imputabilité des secteurs concernés par les plaintes et les commentaires reçus.

Champ d'application

Cette politique est d'application institutionnelle et vise tout le personnel travaillant au Curateur public du Québec.

1. Définitions

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction formulée par toute personne physique ou morale à l'égard des services rendus et des actions reliées à l'administration du Curateur public.

Un commentaire est une suggestion ou expression d'une opinion positive ou négative formulée par un citoyen et qui peut engendrer, à court ou moyen terme, une action corrective ou une action de reconnaissance.

2. Principes

Par sa politique de gestion des plaintes, le Curateur public vise à :

- faire de la personne représentée le centre de ses préoccupations;
- s'assurer que toute personne reçoive les services qui conviennent à sa situation et qui répondent aux valeurs et aux orientations du Curateur public;
- s'assurer que toutes les décisions soient rendues dans l'intérêt de la personne, le respect de ses droits et la sauvegarde de son autonomie;
- contribuer à la qualité des services dans une perspective d'amélioration continue;

3. Valeurs

Le Curateur public s'engage à rendre des services de qualité, notamment par sa gestion des plaintes, en s'appuyant sur les valeurs suivantes :

- Respect
- Empathie
- Ouverture d'esprit

- Intégrité
- Équité
- Transparence
- Rigueur

Au Curateur public, le respect, l'empathie et l'ouverture d'esprit se traduisent par la courtoisie, l'écoute, la considération pour la personne et le langage utilisé pour rendre l'information accessible.

Agir avec intégrité, équité, transparence et rigueur, c'est entre autres, valider les informations qui sont transmises, examiner l'ensemble des faits avec objectivité et neutralité dans une approche structurée et rigoureuse.

4. Principes d'action

Le mécanisme du traitement des plaintes doit être crédible. Afin de favoriser le traitement efficace des plaintes et l'amélioration des services, certains principes s'imposent. Toutes les interventions du Curateur public en matière de gestion des plaintes se fondent sur les principes d'action suivants :

- **être à l'écoute** : susciter et encourager l'expression des besoins de la personne par des moyens adaptés à la situation afin d'offrir des services de qualité en tout temps; être attentif à l'expression des insatisfactions et éviter de créer de fausses attentes;
- **agir avec cohérence** : maintenir un haut niveau de conformité entre le discours et l'action; assurer un traitement uniforme des plaintes au sein de l'organisme;
- **partager les responsabilités** : une plainte pouvant être une opportunité d'amélioration, la gestion des plaintes est une responsabilité partagée à tous les niveaux de l'organisation. Tout employé est tenu de donner suite à une plainte et de collaborer à une solution équitable et satisfaisante, le cas échéant;
- **agir avec diligence** : la plainte est traitée dans un délai raisonnable, en tenant compte de la complexité du dossier.

5. Le cheminement d'une plainte

- Le citoyen peut adresser sa demande à nos préposés aux renseignements qui seront en mesure de les diriger vers le Bureau des plaintes ou vers la direction concernée, selon le cas.
- Le citoyen peut formuler sa plainte directement par téléphone, par courriel, par télécopieur ou par la poste au Bureau des plaintes ou au gestionnaire de la direction concernée.
- Dans tous les cas, la plainte sera traitée avec confidentialité et diligence.
- Chaque plainte reçue et traitée est inscrite dans un registre destiné à cette fin.
- Lorsque la plainte est adressée au Bureau des plaintes, un conseiller aux plaintes communique avec le citoyen, traite la plainte avec l'unité administrative concernée, fait les vérifications afin de valider les éléments de la plainte et fournit une réponse au citoyen dans un délai raisonnable en tenant compte de la complexité du dossier. Le cas échéant, il recommande à l'unité administrative concernée la mesure qui lui paraît la plus équitable et la plus satisfaisante.
- Le Bureau des plaintes produit des rapports trimestriels et un rapport annuel sur le traitement des plaintes qui sont transmis au Comité de direction.
- Le citoyen qui demeure insatisfait du traitement de sa plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen.

6. Historique

1999-07-08	Entrée en vigueur		
2001-02-01	Mise à jour		
2009-11-11	Mise à jour		
2012-07-11	Mise à jour		
2013-12-03	Mise à jour	Approbation	Normand Jutras, curateur public

Pour toute information sur l'interprétation de ce document, veuillez vous adresser au :
intranet@curateur.gouv.qc.ca

Direction responsable :
Secrétariat général et Bureau des plaintes

Signature du curateur public : _____

Date : _____