

Traitement d'une plainte à l'égard de la qualité des services rendus par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport

PROCÉDURE

Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport

Coordination et rédaction

Claudie Lamoureux, directrice
Direction des affaires institutionnelles

Approbation

Comité de direction du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport
Janvier 2026

Table des matières

Introduction.....	4
Principes directeurs	4
Critères de définition d'une plainte	4
Procédures de traitement d'une plainte	5
1. Recevabilité de la plainte	5
<i>Plainte non recevable.....</i>	<i>6</i>
<i>Plainte recevable.....</i>	<i>6</i>
<i>Cas particulier : Plainte sur un dossier en cours (actif, ouvert)</i>	<i>6</i>
2. Analyse de la plainte et décision	7
<i>Préparation du dossier par la personne responsable de la qualité des services</i>	<i>7</i>
<i>Analyse et décision par le Comité sur la qualité des services</i>	<i>7</i>
3. Transmission de la décision	7
Confidentialité	7
Reddition de comptes.....	8
Entrée en vigueur et modifications	8
Annexe 1 – Cartographie de la procédure de traitement des plaintes à l'égard des services rendus par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport	9

Introduction

La [Déclaration de services aux citoyens et aux citoyennes \(DSC\)](#) du Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport (PILS) prévoit que toute personne insatisfaite des services rendus par le personnel de l'institution peut s'adresser à la personne responsable de la qualité des services.

La présente procédure vise à s'assurer que les interventions et les enquêtes menées par le PILS :

- sont effectuées conformément aux méthodes, procédures et directives en vigueur;
- respectent les valeurs et les engagements énoncés dans la DSC.

Par conséquent, le traitement des plaintes liées à la qualité des services ne constitue ni une révision des conclusions formulées par les membres du personnel ni un recours disciplinaire. Il s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

Principes directeurs

Les principes directeurs guidant la présente procédure sont :

- la responsabilisation des membres du personnel;
- la responsabilisation des gestionnaires;
- la transparence à l'endroit des personnes plaignantes;
- l'amélioration continue des services de l'institution.

Cette procédure précise les responsabilités de chaque personne dans le traitement d'une plainte, selon qu'elle concerne un dossier actif ou un dossier pour lequel une conclusion a été communiquée à la citoyenne ou au citoyen¹.

Elle doit être appliquée avec souplesse et ouverture, dans le respect des personnes et des circonstances.

Critères de définition d'une plainte

La notion de « Plainte en qualité des services » désigne une insatisfaction exprimée par une personne ou un groupe de personnes à l'égard d'un service reçu ou requis auprès d'un membre du personnel du PILS, dans l'exercice de ses fonctions en vertu de la Loi sur la sécurité dans les loisirs et les sports, de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

¹ La procédure peut être complétée par des directives ou des instructions, préalablement soumises au Comité sur la qualité des services.

Une plainte en qualité des services peut également être formulée lorsqu’une personne estime qu’un engagement prévu dans la DSC n’a pas été respecté².

Néanmoins, toute manifestation d’insatisfaction ne constitue pas automatiquement une plainte formelle. Avant d’ouvrir un dossier de plainte liée à la qualité des services, il est essentiel de vérifier auprès de la personne si elle souhaite réellement entreprendre cette démarche.

Enfin, une demande de complément d’information concernant un dossier récemment terminé ne constitue pas une plainte liée à la qualité des services. Il s’agit plutôt d’un besoin de précision, auquel il est possible de répondre sans ouvrir un dossier formel.

Procédures de traitement d’une plainte

Une personne souhaitant transmettre une plainte liée à la qualité des services peut le faire par différents moyens :

- par courriel, à l’adresse info.pils@pils.gouv.qc.ca;
- par téléphone, au 1 888 812-4191;
- par la poste ou en personne, sur rendez-vous dans ce dernier cas, à l’adresse
200 chemin Sainte-Foy, bureau 7.40, Québec (Québec) G1R 4X6

Lorsqu’une plainte est formulée par téléphone, les agentes et les agents d’accueil la transmettent immédiatement à la personne responsable de la qualité des services du PILS pour qu’elle soit prise en charge³.

Si une insatisfaction est reçue directement par un membre du personnel (autre que la personne responsable de la qualité des services ou un agent d’accueil) et qu’elle semble constituer une plainte liée à la qualité des services, ce membre du personnel doit demander à la personne si elle autorise le transfert de sa demande à la Direction des affaires institutionnelles (DAI), afin qu’un dossier officiel puisse être ouvert.

Une fois la plainte transmise, elle sera prise en charge par la personne responsable de la qualité des services, en collaboration avec le Comité sur la qualité des services⁴.

1. Recevabilité de la plainte

À la réception d’une allégation d’insatisfaction, la personne responsable de la qualité des services procède aux vérifications nécessaires afin de déterminer si les motifs évoqués correspondent à une plainte liée à la qualité des services.

² En ce qui concerne une plainte visant le non-respect des encadrements légaux reliés à l’usage de la langue française, un processus distinct est en cours d’élaboration. Entre-temps, veuillez transmettre toute plainte à cet égard à l’adresse info.pils@pils.gouv.qc.ca.

³ L’agent doit transmettre par courriel l’information à la personne responsable de la qualité des services du PILS et doit s’assurer d’avoir gardé une trace de l’action par l’entremise d’une note dans le billet visé par la plainte.

⁴ Le Comité sur la qualité des services est composé du protecteur de l’intégrité en loisir et en sport, qui le préside, de la directrice des affaires institutionnelles, responsable de l’amélioration continue pour l’organisation, et de la directrice des enquêtes, responsable de la mission du PILS. La personne responsable de la qualité des services agit à titre de secrétaire du Comité.

Plainte non recevable

Lorsque la personne responsable de la qualité des services détermine qu'une plainte n'est pas recevable, elle transmet un accusé de réception écrit à la personne plaignante dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande. Dans des cas exceptionnels, une autre forme de communication peut être utilisée. Cette communication doit préciser les motifs de non-recevabilité. Elle est aussi transmise, pour information, à la gestionnaire ou au gestionnaire dont l'employé(e) était concerné(e) par la plainte déposée.

Une plainte peut être jugée non recevable lorsque plus d'un an s'est écoulé entre la fin du dossier visé par la plainte et le dépôt de la plainte à l'égard de la qualité des services, sauf si des circonstances jugées exceptionnelles sont démontrées auprès de la personne responsable de la qualité des services (ex. : voyage à l'extérieur du pays, problème de santé important, etc.). Une plainte peut également être jugée non recevable dans les cas suivants :

- elle vise la révision d'une décision déjà rendue dans un dossier;
- elle concerne des services fournis par un organisme autre que le PILS;
- la personne plaignante n'est pas autorisée à déposer une plainte dans le dossier, par exemple si elle n'est pas directement impliquée;
- elle fait déjà l'objet d'un autre recours, par exemple auprès du Protecteur du citoyen.

Plainte recevable

Lorsque la personne responsable de la qualité des services détermine qu'une plainte est recevable, elle transmet un accusé de réception écrit à la personne plaignante dans un délai de deux jours ouvrables suivant la réception de la demande. Dans des cas exceptionnels, une autre forme de communication peut être utilisée. Cette communication doit l'aviser du suivi qui sera accordé à sa plainte, conformément à l'engagement à cet effet de la DSC.

Cette lettre est ensuite transmise par courriel, sans délai, à la gestionnaire ou au gestionnaire de l'employé(e) concerné(e) par la plainte, qui en informe l'employé(e) visé(e) dès que possible.

Une fois cette étape complétée, l'analyse de la plainte peut débuter, menée conjointement par la personne responsable de la qualité des services et par le Comité sur la qualité des services.

Cas particulier : Plainte sur un dossier en cours (actif, ouvert)

Si la plainte formulée concerne un dossier en cours (actif, ouvert), la gestionnaire ou le gestionnaire de l'employé(e) est immédiatement informé(e) de la plainte et fera les suivis jugés opportuns auprès du plaignant, dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. L'orientation prise par la gestionnaire ou le gestionnaire devra ensuite être transmise à la personne responsable de la qualité des services. La personne responsable de la qualité des services fermera le dossier et transmettra une lettre à la personne plaignante l'informant de la situation.

2. Analyse de la plainte et décision

Préparation du dossier par la personne responsable de la qualité des services

La personne responsable de la qualité des services procède, dans les plus brefs délais, à la collecte des renseignements et des documents utiles auprès de la personne plaignante, de l'employé(e) et/ou du gestionnaire ou de la gestionnaire concerné(e).

Au terme de cette recherche, la personne responsable de la qualité des services soumet le dossier au Comité sur la qualité des services pour analyse et décision.

Il convient de noter que le Comité ou la personne responsable de la qualité des services peut, de sa propre initiative (proprio motu), soulever tout autre motif que celui initialement allégué par la citoyenne ou le citoyen, si ce motif est en lien avec les valeurs et les engagements inscrits dans la DSC.

Analyse et décision par le Comité sur la qualité des services

À partir des informations fournies par la personne responsable de la qualité des services, le Comité détermine si la plainte est fondée ou non, et décide, le cas échéant, des mesures d'amélioration à mettre en place⁵.

3. Transmission de la décision

Lorsque la plainte est conclue par le Comité sur la qualité des services, la personne responsable de la qualité des services transmet une lettre à la personne plaignante indiquant la décision retenue et les motifs qui la soutiennent. Cette lettre est transmise dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la réception de la demande, dans le respect de l'engagement de la DSC.

Une copie de cette lettre est également envoyée au Comité sur la qualité des services, au gestionnaire ou à la gestionnaire de l'employé(e) concerné(e) et à l'employé(e) visé(e).

Confidentialité

Seules les personnes autorisées peuvent accéder au répertoire sur la qualité des services, soit : la gestionnaire ou le gestionnaire de la Direction des affaires institutionnelles, les coordonnatrices et les coordonnateurs du PILS, les gestionnaires concerné(e)s au sein de l'institution, la personne responsable de la qualité des services, les membres du Comité sur la qualité des services ainsi que leurs adjoint(e)s.

⁵ Si un conflit d'intérêts existe entre le dossier à analyser et un des membres du Comité, celui-ci est retiré immédiatement du Comité le temps du traitement entier du dossier.

Reddition de comptes

La Direction des affaires institutionnelles est responsable de la reddition de comptes liée au traitement des plaintes formulées par les citoyennes et les citoyens à l'égard de la qualité des services du PILS.

Les résultats en matière de traitement des plaintes à l'égard de la qualité des services sont publiés annuellement dans le Rapport annuel de gestion du PILS. Des rapports ou des présentations spécifiques peuvent également être produits.

Entrée en vigueur et modifications

La présente procédure a été adoptée par le Comité de direction du PILS le 20 janvier 2026 et est en vigueur dès ce jour.

Annexe 1 – Cartographie de la procédure de traitement des plaintes à l'égard des services rendus par le Protecteur de l'intégrité en loisir et en sport



