

**POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES
PLAINTES DES CITOYENNES ET DES CITOYENS
EN REGARD DE LA QUALITÉ DES SERVICES À LA
CLIENTÈLE**

La Commission s'engage à mener ses actions dans le respect des personnes, la transparence, l'équité et l'intégrité.

Elle fait du traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens une préoccupation institutionnelle en se dotant d'une politique de traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens en regard de la qualité des services à la clientèle.

I. Les buts de la politique

La présente politique :

- Établit les principes directeurs et les règles qui régissent le traitement des plaintes liées aux actions de la Commission dans l'exercice de sa mission et de ses responsabilités ;
- Vise à s'assurer de la qualité des services aux citoyennes et aux citoyens ;
- Définit la notion de plainte et établit les principes de gestion qui assurent aux plaignantes ou aux plaignants un traitement personnalisé dans le respect de l'équité procédurale.

II Le champ d'application

Cette politique implique tout le personnel de la Commission, permanents et temporaires, stagiaires et toute personne, non membre de son personnel, à qui elle confie un mandat en vertu de l'article 62 de la Charte.

- Toute plainte liée à la qualité des services est traitée de façon transparente et avec discrétion ;
- Le mécanisme de traitement des plaintes des citoyennes et des citoyens est souple, simple et rapide.

III Les définitions

La plainte :

L'expression écrite ou verbale de toute insatisfaction à l'égard de la qualité des services rendus par la Commission dans l'exercice de ses mandats.

Sont exclues :

- La contestation d'un jugement d'un tribunal ;
- La contestation d'une décision de la Commission, sauf en ce qui concerne le non-respect de l'équité procédurale.

La Commission peut refuser de traiter toute plainte relative à la qualité des services pour un service donné au-delà d'un délai de 6 mois.

Le registre des plaintes : CLIC-QS

Rapport qui collige l'ensemble des plaintes en vertu de la présente politique. Il contient les informations suivantes :

- L'attribution d'un numéro de dossier et la date de la réception de la plainte ;
- Le nom de la plaignante ou du plaignant ;
- L'objet de la plainte et ses motifs ;
- La direction concernée et l'employée ou l'employé concerné s'il y a lieu ;
- Les actions posées ;
- La date de la conclusion de l'intervention ;
- Les recommandations découlant de l'examen de la plainte.

IV Les rôles et responsabilités des différents intervenants

La Présidente ou le Président :

- Approuve la présente politique et veille à son application ;
- Désigne une ou un responsable de la qualité des services à la clientèle ;
- Reçoit les recommandations du responsable de la qualité des services et prend le cas échéant les mesures qui s'imposent ;
- Traite toute plainte mettant en cause la ou le responsable de la qualité des services.

La responsable ou le responsable de la qualité des services à la clientèle :

- Coordonne l'application de la politique ;
- Reçoit les plaintes d'insatisfaction quant au traitement et conclusions d'une plainte qualité des services, les plaintes mettant en cause une ou un gestionnaire et les plaintes concernant la gestion de dossiers ou de programmes et l'inscrit dans le registre des plaintes (CLIC-QS);
- Informe la plaignante ou le plaignant du résultat du traitement de sa plainte dans le cadre des plaintes mentionnées précédemment ;

- Fait rapport tous les 6 mois à la Présidente ou au Président, émet des commentaires ou fait des propositions à celle-là ou celui-ci ;
- Collabore avec les directions impliquées pour identifier les besoins de formation liés à l'amélioration des compétences du personnel de la Commission ;
- Assure la mise à jour de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens ;

Les gestionnaires :

- Adhèrent aux valeurs organisationnelles, notamment celles liées à la qualité des services ;
- Enregistrent toute plainte liée à la qualité des services dans le registre CLIC-QS ;
- Appliquent la présente politique au sein de leur direction et traitent les plaintes qui leur sont adressées dans un délai de 30 jours ;
- Informent la citoyenne ou le citoyen des conclusions de leur intervention et inscrivent celles-ci dans le registre CLIC-QS
- Informent l'employé (e) de la plainte et de ses conclusions ;
- En cas d'insatisfaction de la plaignante ou du plaignant quant au traitement et aux conclusions d'une plainte qualité des services, transmettent le dossier à la responsable ou au responsable de la qualité des services qui en assurera le suivi ;
- Proposent, le cas échéant, des recommandations quant à l'amélioration de la prestation de services au citoyen ;

Les employés/ées :

- Reconnassent à la citoyenne ou au citoyen le droit d'exprimer son insatisfaction quant au service reçu ;
- Collaborent à l'application de la politique ;
- Informent la citoyenne ou le citoyen insatisfait de l'existence de la présente politique ;
- Dirigent la citoyenne ou le citoyen insatisfait vers leur gestionnaire.

V Les modalités d'application

Une plainte initiale est liée au service rendu par un employé/e dans le cadre de ses fonctions ; elle est traitée par le gestionnaire de l'employé/e.

En cas d'insatisfaction quant au traitement et conclusions d'une plainte par la ou le gestionnaire, la responsable ou le responsable de la qualité des services en assure le traitement.

Une plainte mettant en cause le comportement d'une ou d'un gestionnaire est quant à elle est traitée par la responsable ou le responsable de la qualité des services. Suite à l'analyse de la plainte, un rapport est soumis à la Présidente ou au Président pour décision.

Les plaintes mettant en cause la responsable ou le responsable de la qualité des services sont des plaintes qui relèvent directement du bureau de la Présidence.

Enfin, les plaintes concernant la gestion des dossiers ou de programmes sont traités par la responsable ou le responsable de la qualité des services.

La responsable ou le responsable de la qualité des services à la clientèle peut rejeter toute plainte jugée frivole, hors compétence ou abusive.

La présente politique entre en vigueur le 8 août 2013



Gaétan Cousineau, président