

# Politique de traitement des plaintes liées à la qualité des services

## Raison d'être

La Commission d'accès à l'information, ci-après la Commission, est à la fois un tribunal administratif et un organisme de surveillance qui veille à l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur le privé. Elle voit aussi à la promotion et au respect des droits des citoyens à l'accès aux documents des organismes publics et à la protection de leurs renseignements personnels. La Commission offre des services directs de qualité aux citoyens, aux entreprises et aux organismes publics.

Conformément à la Loi sur l'administration publique, la Commission accorde la priorité à la qualité des services aux citoyens et rend publique une déclaration de services aux citoyennes et citoyens. Elle simplifie le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services. Elle s'assure de connaître les attentes des citoyens, développe chez son personnel le souci d'offrir des services de qualité et les associe à l'atteinte de ses résultats en matière de qualité des services.

La Politique de traitement des plaintes liées à la qualité des services favorise l'amélioration continue des services de la Commission en donnant la possibilité à sa clientèle de porter plainte ou de lui communiquer un commentaire.

## Objectifs

- Mettre en place un dispositif confidentiel, simple et transparent pour traiter les plaintes et recevoir les commentaires de la clientèle en lien avec la qualité des services;
- Accompagner le client qui porte plainte au sujet de la qualité des services;
- Déterminer les rôles et responsabilités du personnel en matière de traitement des plaintes et des commentaires;
- Mettre en place les outils nécessaires pour documenter les motifs d'insatisfaction de la clientèle dans un objectif d'amélioration continue des services de la Commission.

## Champ d'application

La présente politique s'applique au traitement d'une plainte ou d'un commentaire exprimé par un client au sujet de la qualité des services. Les motifs couverts sont liés aux engagements pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens ainsi qu'à la qualité et l'accessibilité des services. Ils sont également liés à la qualité et la célérité des processus, autant ceux qui encadrent les activités du tribunal administratif et de la médiation que ceux relatifs aux activités de surveillance comme les enquêtes et les inspections. Ils sont aussi liés à la déontologie des membres de la Commission.

La politique ne s'applique pas aux situations suivantes :

- Les décisions des membres et du personnel de la Commission qui interprètent la portée des dispositions légales de la Loi sur l'accès, de la Loi sur le privé et des autres lois qui doivent être interprétées par la Commission.
- Toute décision relative à la gestion de l'instance sous la responsabilité d'un juge administratif de la section juridictionnelle de la Commission;
- Toute plainte relative au processus d'adjudication ou d'attribution d'un contrat public par la Commission.

## Définitions

### Client

Personne physique ou morale souhaitant obtenir ou ayant reçu un service de la Commission.

### Service

Activité exercée auprès d'un client conformément aux lois, règlements, politiques et cadres normatifs en vigueur à la Commission.

### Insatisfaction

Expression du mécontentement d'un client à l'égard d'un service de la Commission. Une insatisfaction peut prendre la forme d'une plainte ou d'un commentaire.

### Plainte

Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service direct offert ou rendu par la Commission, pour lequel le client se sent lésé et pour lequel le client demande de corriger la situation.

### Commentaire

Expression d'une suggestion, d'une proposition, d'une opinion positive ou négative d'un client par rapport à un service, sans intention de porter plainte ou de demander de corriger la situation. Les commentaires ne requièrent aucun suivi autre qu'un accusé de réception, s'il est formulé par écrit à la personne responsable de la qualité des services.

## Engagements de la Commission et du client

### Commission

La Commission prend en considération les besoins particuliers des personnes qu'elle accompagne lorsqu'elles en font la demande et prend les engagements suivants auprès du client lors du traitement de sa plainte ou de son commentaire :

- Servir avec respect, équité, impartialité et diligence;
- Simplifier l'accès au traitement d'une insatisfaction;
- Communiquer une information pertinente et fiable;
- Assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- Obtenir le consentement préalable du client lorsque la communication de son identité est requise pour le traitement de sa plainte.

### Client

La Commission traite sa clientèle avec respect, équité, impartialité et diligence. Elle s'attend en retour à ce que son personnel soit traité avec les mêmes égards, et ce, conformément à sa Politique de prévention de la violence dans les relations entre son personnel et la clientèle.

Le client qui souhaite porter plainte ou formuler un commentaire s'engage à :

- Communiquer rapidement avec la Commission pour porter plainte ou transmettre son commentaire ;
- Fournir les renseignements et documents demandés lors du traitement de sa plainte;
- Faire preuve de civilité et de respect lors de ses communications.

## Acheminement d'une plainte ou d'un commentaire

### Pour porter plainte

Le client qui souhaite porter plainte au sujet d'un service peut, dans un premier temps, communiquer avec la personne qui a traité son dossier afin de corriger la situation. Si l'insatisfaction persiste, le client peut communiquer

avec la personne responsable de la qualité des services pour connaître ses recours et demander, le cas échéant, de corriger la situation.

### Pour faire un commentaire

Le client qui souhaite émettre un commentaire au sujet de la qualité des services offerts ou reçus peut communiquer avec la personne responsable de la qualité des services. Le commentaire sera communiqué au service visé afin d'en tenir compte pour améliorer la qualité des services.

La personne responsable de la qualité des services fait parvenir un accusé de réception pour tout commentaire écrit au client qui aura fourni ses coordonnées.

### Pour joindre la personne responsable de la qualité des services

Par téléphone au **1 888 528-7741** de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 du lundi au vendredi.

Par courriel à l'adresse [qualiteservices@cai.gouv.qc.ca](mailto:qualiteservices@cai.gouv.qc.ca).

Par la poste à l'attention du  
Responsable de la qualité des services  
Commission d'accès à l'information  
Bureau 900  
2045, rue Stanley  
Montréal (Québec) H3A 2V4

## Qualification des plaintes et des commentaires

La qualification des plaintes et des commentaires permet à la personne responsable de la qualité des services de déterminer la nature d'une insatisfaction (plainte ou commentaire), la recevabilité d'une plainte ou d'un commentaire ainsi que le caractère fondé ou non d'une plainte.

### 1. Détermination de la nature de l'insatisfaction

La personne responsable de la qualité des services détermine s'il s'agit d'une plainte ou d'un commentaire selon les définitions établies par la présente politique.

### 2. Détermination de la recevabilité d'une plainte ou d'un commentaire

Lorsque la nature de l'insatisfaction est déterminée, la demande est examinée sous l'angle de sa recevabilité.

#### Insatisfaction recevable à titre de plainte ou de commentaire

Une plainte ou commentaire est recevable lorsque l'objet de l'insatisfaction relève de la responsabilité de la Commission. Plus spécifiquement, une insatisfaction est recevable pour les éléments suivants :

- Engagement pris dans la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens.
- Qualité et accessibilité des services de renseignements généraux.
- Qualité et célérité des activités et des processus décisionnels du volet tribunal administratif ou du rôle de surveillance de la Commission incluant la médiation, les enquêtes, les inspections et les autres activités de surveillance.
- Déontologie des membres de la Commission.

#### Insatisfaction irrecevable à titre de plainte ou de commentaire

Une insatisfaction est irrecevable lorsqu'une des situations suivantes est constatée :

- Plainte ou commentaire relatifs à une décision d'un membre de la Commission.
- Plainte ou commentaire relatifs à la gestion d'une instance sous la responsabilité d'un juge administratif.
- Plainte ou commentaire en lien avec l'application ou l'interprétation d'une loi ou d'un règlement administré par la Commission.
- Plainte ou commentaire dont la teneur est frivole ou vexatoire.
- Plainte ou commentaire relatifs à un jugement rendu par un tribunal autre que la Commission.

- Plainte ou commentaire qui a déjà fait l'objet d'une réponse sur le même sujet pour le même client.

Les plaintes et les commentaires sont inscrits au Registre des plaintes et des commentaires avec la mention recevable ou non recevable et la justification de la détermination. Les commentaires recevables sont acheminés à l'unité administrative concernée qui pourra en tenir compte à des fins d'amélioration des services. Les plaintes sont inscrites au Registre des plaintes et des commentaires avec la mention recevable ou non recevable avec justification. Les plaintes recevables sont examinées par la suite pour déterminer leur caractère fondé ou non fondé.

### 3. Détermination du caractère fondé d'une plainte

#### Plainte fondée

Une plainte est fondée lorsqu'un des faits suivants est démontré :

- Une erreur ou un manquement en lien avec la qualité et l'accessibilité des services;
- Une erreur ou un manquement en lien avec la qualité et la célérité des processus décisionnels du tribunal administratif et des activités de surveillance;
- Un manquement d'un membre de la Commission ou un geste contraire au *Code de déontologie des membres de la Commission*.

#### Plainte non fondée

Une plainte est jugée non fondée lorsqu'aucune des conditions déterminées dans la présente politique n'est respectée.

## État d'une plainte

#### Plainte active

Une plainte en cours de traitement est considérée active.

#### Plainte fermée

Une plainte est fermée lorsqu'elle répond à une des conditions suivantes :

- Plainte non recevable à la suite de son analyse :
- Plainte non fondée à la suite de son analyse :
- Le client informe la Commission de son intention d'interrompre ses démarches :
- Le client ne donne pas suite à une demande de renseignements de la Commission nécessaire au traitement de sa plainte dans un délai de 20 jours ouvrables.

## Résolution d'une plainte

#### Analyse de la plainte

La personne responsable de la qualité des services analyse la plainte et transmet ses recommandations à la personne gestionnaire responsable du service visé par la plainte.

Lorsque la plainte est liée à un manquement ou un comportement d'un membre de la Commission contraire au Code de déontologie des membres de la Commission, la plainte est référée à la présidence pour analyse et décision.

#### Décision de la personne gestionnaire du service visé par la plainte

La personne gestionnaire responsable du service visé prend une décision relative au traitement à accorder à la plainte sur recommandation de la personne responsable de la qualité des services.

#### Communication de la décision

La décision rendue au sujet du traitement de la plainte est communiquée au client par la personne responsable de la qualité des services dans un délai de 20 jours ouvrables. Ce délai est comptabilisé à compter de la date de

transmission des informations requises ou des pièces nécessaires au traitement de la plainte. La personne responsable de la qualité des services informe le client si un délai supplémentaire est requis pour le traitement de sa plainte.

#### En cas d'insatisfaction

Le client qui n'est pas satisfait de la décision rendue par la Commission peut s'adresser au Protecteur du Citoyen de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi au numéro de téléphone sans frais 1 800 463-5070.

## Registre des plaintes et des commentaires

Le Registre des plaintes et des commentaires est tenu par la personne responsable de la qualité des services.

Toute plainte ou commentaire écrit communiqué par un client est inscrit au Registre des plaintes et des commentaires. Ce registre collige les informations concernant un commentaire ou celles nécessaires au traitement d'une plainte, dont la date de réception de la communication, la qualification des insatisfactions, l'état d'une plainte et la décision rendue.

Les données colligées au registre, à l'exception des données nominatives, peuvent être utilisées à des fins d'amélioration des services, de suivi des dossiers de plainte en traitement et de reddition de comptes.

## Rôles et responsabilités

### Présidence

La personne qui assume la présidence de la Commission est responsable de la qualité des services de l'organisation. Elle veille à l'application de la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* et de la *Politique de traitement des insatisfactions de la clientèle liées à la qualité des services*.

Elle assure un suivi des décisions et des rapports produits par la personne responsable de la qualité des services dans l'intention de promouvoir une culture d'amélioration continue.

### Responsable de la qualité des services

La personne responsable de la qualité des services dispose de l'autonomie nécessaire pour transiger avec le gestionnaire d'une unité administrative visée par une insatisfaction, faire des recommandations et assurer le suivi auprès du client.

Elle traite les plaintes et les commentaires de la clientèle selon le processus de cheminement, de qualification et de décision déterminé dans la présente politique. Elle inscrit au Registre des plaintes et des commentaires toute plainte ou commentaire écrit communiqués. Elle documente au registre le traitement et l'état de la demande ainsi que la décision rendue.

Lorsqu'un client conteste la décision prise par la Commission pour le règlement d'une plainte, la personne responsable de la qualité des services l'informe des recours possibles.

### Gestionnaire de l'unité visée par une insatisfaction

#### Traitement d'un commentaire

La personne gestionnaire de l'unité visée prend acte d'un commentaire qui lui est communiqué directement par un client ou par la personne responsable de la qualité des services en considérant les aspects qui pourraient contribuer à l'amélioration de la prestation de services de son unité. Lorsque la personne gestionnaire reçoit un commentaire écrit d'un client, elle le transmet à la personne responsable de la qualité des services.

#### Traitement d'une plainte

Lorsqu'une plainte lui est soumise directement, la personne gestionnaire de l'unité visée propose une solution au client. Si l'insatisfaction du client persiste, la personne gestionnaire transmet la plainte à la personne responsable de la qualité des services pour analyse et recommandation.

## Personnel

Le personnel qui assure la prestation de services auprès du client peut recevoir une plainte ou un commentaire sur la qualité des services.

### Traitement d'un commentaire

Lorsque le personnel reçoit un commentaire écrit d'un client, il le transmet à la personne gestionnaire de son unité et à la personne responsable de la qualité des services.

### Traitement d'une plainte

Lorsque le personnel reçoit une plainte verbale ou écrite, la plainte est communiquée à la personne responsable de la qualité des services pour traitement.

## Reddition de comptes

Le traitement des plaintes fait l'objet d'une reddition de comptes dans le rapport annuel d'activités et de gestion de la Commission.

## Mise à jour

La politique est mise à jour au moins tous les cinq ans. Un avis de mise à jour est publié dans le site Web ainsi que dans le rapport annuel d'activités et de gestion de la Commission.

## Entrée en vigueur

1<sup>er</sup> avril 2023