



Commission d'accès
à l'information
du Québec

Traitement des plaintes

Octobre 2006

CONTEXTE

Dans le cadre de l'élaboration de son plan stratégique 2006-2010, la CAI a décidé de continuer à prioriser la qualité du service aux citoyens. Pour mettre en œuvre cette orientation, elle a développé des moyens d'intervention, dont celui de donner l'occasion aux citoyens d'exprimer leurs préoccupations. À cette fin, le bureau des plaintes a été restructuré.

OBJECTIFS

- Être à l'écoute des besoins et préoccupations des citoyens, organismes et entreprises
- Mettre en place une deuxième occasion de bien servir le citoyen
- Identifier les faiblesses dans le service à la clientèle
- En portant un regard critique sur l'organisation du travail, identifier des pistes d'amélioration.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Expression d'une préoccupation ou d'une insatisfaction à l'égard d'un service rendu, refusé ou attendu de la Commission.

CATÉGORIES DE PLAINTES

- Plainte à l'égard du volet juridictionnel

Les plaintes à l'égard du volet juridictionnel ne peuvent pas être traitées par le responsable des plaintes. Ces plaintes sont inscrites au registre des plaintes par le responsable des plaintes. Elles sont par la suite acheminées et traitées par le secrétaire de la Commission. Lorsque la plainte concerne l'attitude ou le comportement d'un membre de la Commission, le secrétaire réfère celle-ci au président.

- Plainte à l'égard des autres activités de la Commission :
 - o Attitude (empathie, politesse, etc.)
 - o Délai
 - o Information erronée ou incomplète
 - o Absence de réponse
 - o Etc.

RESPONSABLE DU BUREAU DES PLAINTES

La désignation d'une personne responsable du traitement des plaintes est une démarche essentielle.

Cette personne relève directement du président pour cet aspect de son travail.

MANDAT DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans le but de chercher des solutions à des problèmes et non d'imputer la faute à une personne, le responsable du traitement des plaintes a comme mandat de :

- Recevoir toutes les plaintes, orales ou écrites, concernant un service offert aux citoyens, aux organismes et aux entreprises
- Accuser réception par téléphone ou par écrit (si la plainte est écrite) en informant le plaignant du délai prévisible de traitement de sa plainte
- Prendre connaissance le cas échéant de la documentation pertinente
- Recevoir en toute confidentialité la version des faits et les explications du membre du personnel visé par la plainte
- Se prononcer sur le caractère fondé ou non de la plainte
- Lorsque la plainte est fondée, formuler une recommandation pour apporter une correction lorsque cela est possible et pour en éviter la répétition
- Lorsque la plainte est fondée, informer le supérieur immédiat de la personne visée par la plainte
- Informer le plaignant de ses conclusions
- Tenir un registre des plaintes, notamment par motifs et catégories

- Présenter un rapport au moins deux fois par année au comité de direction en proposant le cas échéant des pistes d'amélioration
- Présenter un court texte pour publication dans le rapport annuel de gestion de la Commission

RESPONSABILITÉS DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE LA CAI

- Répondre aux questions du responsable du traitement des plaintes
- Lui donner accès au dossier (dans les dossiers de médiation, le responsable ne pourra prendre connaissance que des seules notes concernant la partie plaignante avec l'autorisation écrite du plaignant)
- Collaborer à la mise en œuvre des recommandations du responsable.

RÔLE DU PRÉSIDENT

Généralement la décision du responsable du traitement des plaintes est finale. Seul le président peut revoir la décision sur demande du citoyen, s'il le juge à propos.

Si la plainte porte sur le responsable concernant un autre volet de ses fonctions, le secrétaire agit, pour son traitement, à titre de responsable du traitement des plaintes.

APPROBATION

La présente politique entre en vigueur à la date de la signature du président.

Signé par M^e Saint-Laurent le 27 octobre 2006.

Jacques Saint-Laurent
Président

Date