



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

*Portrait des services
de traitement des plaintes
dans les ministères et organismes*

Mars 2005

Les noms des ministères et organismes apparaissant dans ce document sont ceux utilisés au 1^{er} avril 2004 et ne tiennent pas compte des changements apportés à la suite du remaniement ministériel effectué le 18 février 2005.

Table des matières

Introduction	2
1 Les ministères et organismes (M/O) sélectionnés	3
2 Les bureaux de plaintes	4
3 Le responsable du traitement des plaintes.....	7
4 Le statut des bureaux de plaintes	8
5 Le mandat du responsable d'un bureau de plaintes.....	8
6 Notoriété de la fonction du responsable du traitement des plaintes au sein du ministère ou de l'organisme	13
7 L'accessibilité des bureaux de plaintes.....	14
8 Les formalités lors du dépôt d'une plainte.....	16
9 Confidentialité des renseignements personnels	17
10 Les données de gestion.....	19
11 Portrait des plaintes à l'égard de l'administration publique québécoise.....	34
Conclusion	49
Annexe I – Questionnaire : Situation des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes	
Annexe II – Liste des graphiques	

Introduction

Le « *Portrait des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes* » a été élaboré afin d'améliorer notre connaissance sur les bureaux de plaintes des différents ministères et organismes. Ce portrait factuel offre également la possibilité de tirer certaines conclusions sur les retombées du guide publié par le Protecteur du citoyen en 2001 et intitulé « *Un bureau des plaintes légitime et crédible*¹ ».

Pour réaliser ce portrait, 29 ministères et organismes ont été sélectionnés en raison de la diversité de leur mission, de leurs services directs à la population et de la quantité plus ou moins grande du nombre de demandes reçues par leur bureau de plaintes. Un questionnaire a ensuite été développé et complété par le personnel du Protecteur du citoyen avec la collaboration, lorsque nécessaire, des différents responsables des services de traitement des plaintes des ministères et organismes. Ce questionnaire a principalement été conçu à partir de certains critères de l'outil de référence « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », tels que le rattachement hiérarchique, le mandat des bureaux de plaintes et la compilation des données de gestion.

L'objectif de ce bilan n'était pas de juger de la qualité des services offerts, mais de tracer le portrait de l'organisation des bureaux de plaintes dans l'administration publique québécoise. C'est un bilan qui s'avère positif et qui appelle quelques recommandations.

1. LE PROTECTEUR DU CITOYEN, « *Un bureau des plaintes légitime et crédible : le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales* », Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, 37 p.

1 Les ministères et organismes (M/O) sélectionnés

Les ministères et organismes suivants ont été sélectionnés et considérés afin d'établir ce portrait des services de traitement des plaintes.

- Commission d'accès à l'information (CAI)
- Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)
- Commission de la fonction publique (CFP)
- Commission des lésions professionnelles (CLP)
- Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)
- Curateur public (CP)
- Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL)
- Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ)
- Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR)
- Ministère de l'Éducation [volet *aide financière aux études* (AFE)]
- Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *emploi et solidarité* (MESSF)]
- Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *famille* (MESSF)]
- Ministère de l'Environnement (MENV)
- Ministère de la Justice (MJQ)
- Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)
- Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP)
- Ministère du Revenu (MRQ)
- Ministère des Transports (MTQ)
- Ministère du Travail (MTRAV)
- Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ)
- Office de la protection du consommateur (OPC)
- Office québécois de la langue française (OQLF)
- Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ)
- Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)
- Régie du logement (RDL)
- Régie des rentes du Québec (RRQ)
- Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)
- Société de la faune et des parcs (FAPAQ)
- Société d'habitation du Québec (SHQ)

Le questionnaire, qui a été utilisé pour faire ce portrait des services de traitement des plaintes, a été créé à l'image du guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible²* ». Ce guide est composé d'un ensemble de critères et de conseils pour assurer la mise en place et le bon fonctionnement d'un mécanisme de traitement des plaintes efficace. Il a été publié par le Protecteur du citoyen en 2001 et distribué à plus

2. *Id.*, note 1.

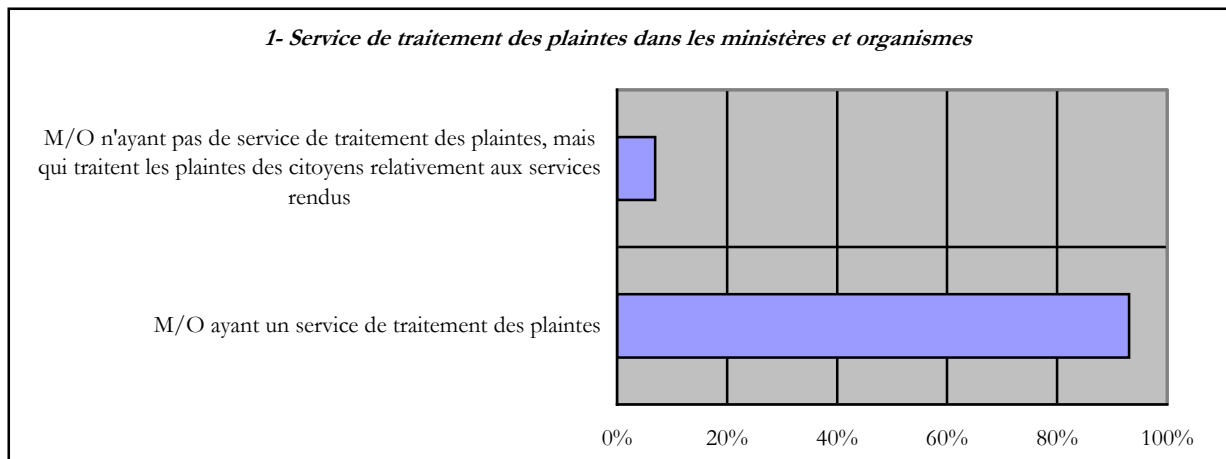
de 1 000 exemplaires dans tous les ministères et organismes du Québec, ainsi que dans les organismes non gouvernementaux et privés.

2 Les bureaux de plaintes

La première section du questionnaire a d'abord permis de constater que, bien que n'ayant pour l'instant pas de service de traitement des plaintes à proprement parler, l'Office de la protection du consommateur et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation traitent tout de même les plaintes des citoyens relativement aux services rendus. Par conséquent, s'il y a lieu, ils feront partie des données compilées.

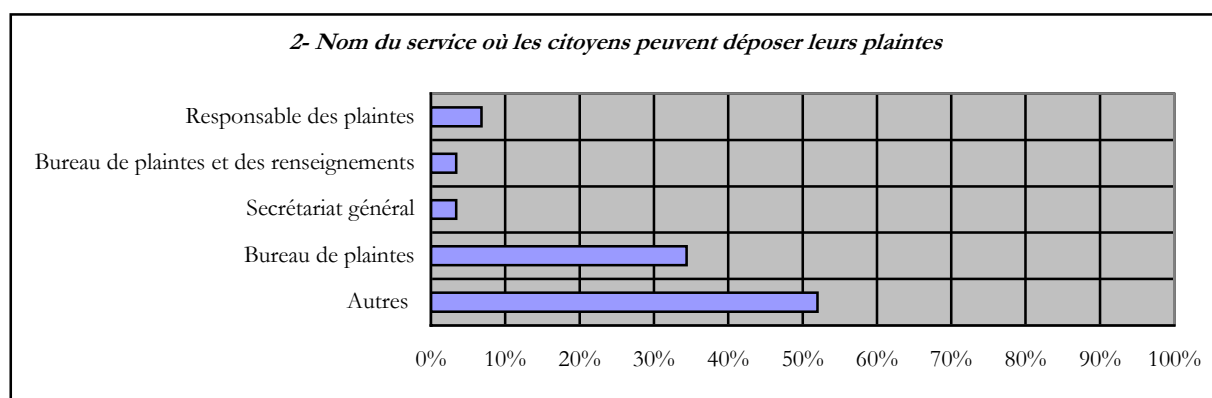
Quant à la Commission de la fonction publique (CFP), elle ne fait pas partie du graphique suivant; la situation de la Commission étant un peu particulière. En effet, le service de traitement des plaintes de la CFP n'était pas encore en fonction au moment de la compilation des données, mais la Commission était à peaufiner une politique à cet effet. Par conséquent, certaines réponses obtenues de la CFP, et parfois compilées dans notre rapport, constituent ce qui est envisagé mais non encore finalisé.

Le graphique suivant illustre bien la situation décrite précédemment.



L'identification des bureaux de plaintes a ensuite permis de mieux connaître et de mieux définir ce service dans les ministères et organismes. Trois questions ont contribué à cet approfondissement : (1) Quel est le nom du service où les citoyens peuvent déposer leurs plaintes? (2) Quelle est la date de la création du service? (3) Le service est-il régionalisé?

Les trois prochains graphiques permettent d'en apprendre un peu plus sur les bureaux de plaintes dans les ministères et organismes.



Bien que l'appellation « *Bureau de plaintes* » ait la faveur de 34 % (10/29) des ministères et organismes, il est facile d'observer que la désignation privilégiée par 52 % (15/29) de ces M/O, ne fait pas partie des choix proposés. Le nom du service des plaintes dans les différents ministères et organismes est donc très varié³. Voici un aperçu de ces diverses appellations avec, entre parenthèses, le nombre de ministères et organismes ayant cette appellation pour leur service de traitement des plaintes :

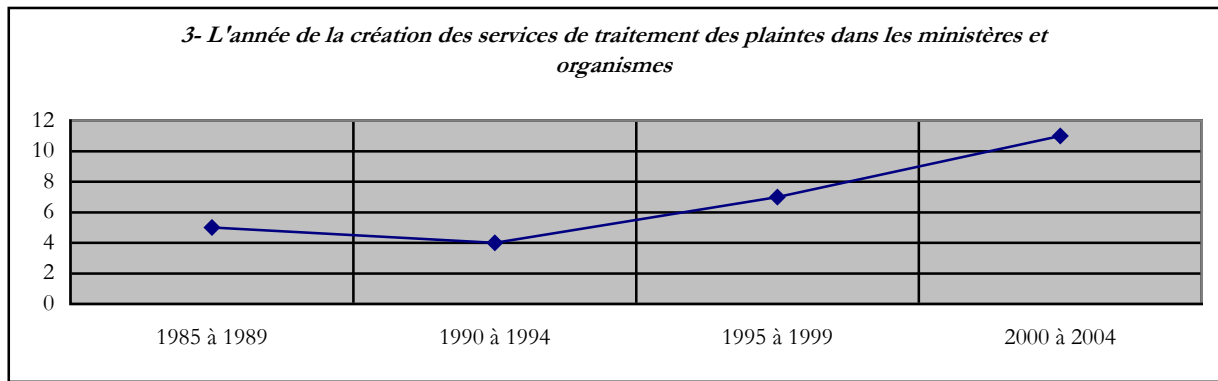
- Service des plaintes (2);
- Direction des relations avec les clientèles (1);
- Service de traitement de plaintes (1);
- Bureau de l'amélioration de la qualité (1);
- Responsable du traitement des plaintes (1);
- Direction du traitement des plaintes (1);
- Coordonnateur ministériel aux plaintes (1);
- Bureau des plaintes et de la qualité des services (1);
- Commissaire aux services (1);
- Service des plaintes de la Direction de la qualité des services touristiques (1);
- Commissaire aux plaintes des personnes assurées (1);
- Secrétariat et communications (1).

N'étant pas utilisés par les ministères et organismes, quatre des choix proposés dans le questionnaire ont volontairement été oubliés dans la création du graphique. Il s'agit du *Service des renseignements*, des *Suggestions et plaintes*, du *Commissaire aux plaintes* et du *Service à la clientèle*.

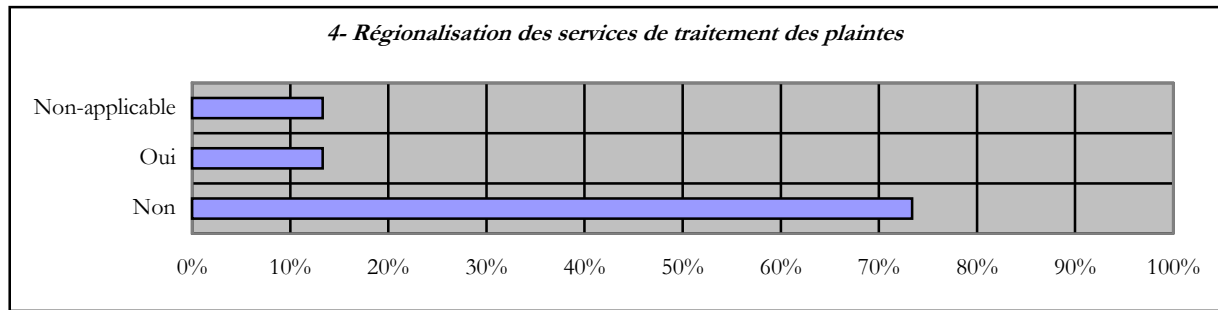
Compte tenu de la diversité des appellations utilisées, force est de se demander si une certaine uniformisation du nom des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes

3. L'Office de la protection du consommateur (OPC) et le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ), par exemple, fonctionnent plutôt par niveau d'intervention. À l'OPC, le citoyen peut parler de son insatisfaction au supérieur immédiat de la personne jointe initialement. S'il est toujours insatisfait, il peut communiquer avec le directeur du service concerné et en dernier recours avec le Secrétariat général de l'OPC.

pourrait être envisageable. En effet, il est possible de croire que l'harmonisation du nom de ces services pourrait en faciliter l'accès et la compréhension aux citoyens.



Bien que très différent d'un M/O à l'autre, le graphique permet de constater une augmentation de la création des services de traitement des plaintes depuis 2001. À la suite de l'analyse de ces données, il est permis de se demander si le guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible*⁴ » produit et publié par le Protecteur du citoyen en 2001 a favorisé cette augmentation de la création des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes.



Ce graphique illustre que très peu de ministères et organismes régionalisent leur service de traitement des plaintes ce qui, à première vue, pourrait faire douter de l'accessibilité de ces services. Par contre, une analyse plus poussée des données compilées permet de constater que 19 des 22 ministères et organismes (86 %), n'ayant pas régionalisé leur service des plaintes, ont mis à la disposition des citoyens un numéro de téléphone sans frais⁵.

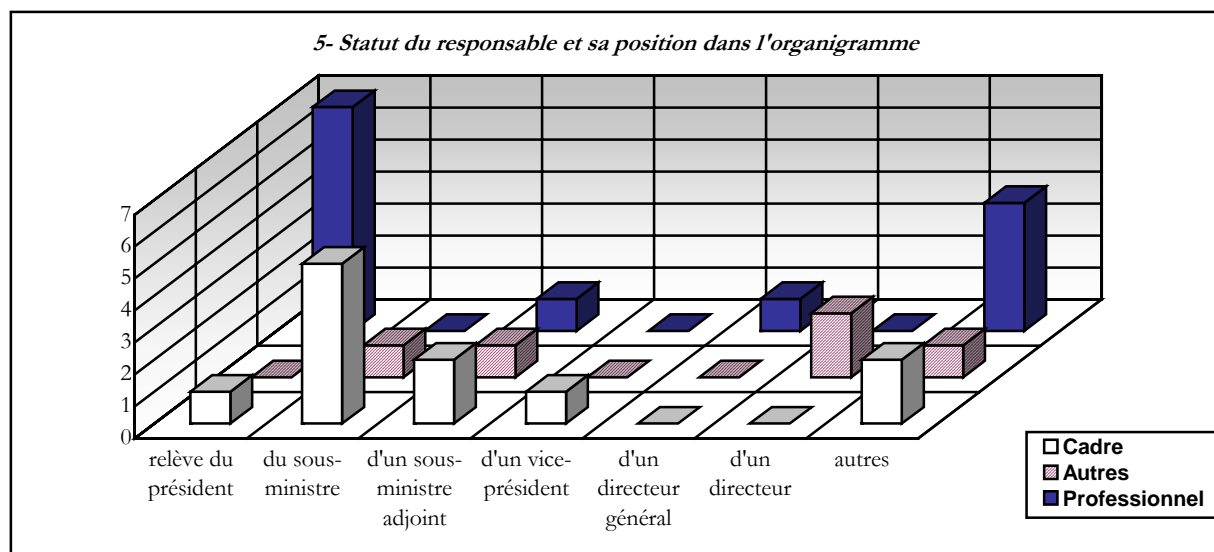
4. *Id.*, note 1.

5. Bien que n'ayant pas de numéro sans frais, il est précisé dans la déclaration de services du ministère de l'Environnement (MENV) que les employés acceptent les frais d'appel. Le MENV est donc comptabilisé parmi ces 19 M/O.

3 Le responsable du traitement des plaintes

Afin de mieux cerner la position du responsable du traitement des plaintes dans les ministères et organismes, trois questions ont été posées : (1) Quel est le statut du responsable du traitement des plaintes? (2) Quelle est la place du responsable dans l'organigramme? (3) Quel est le nombre de personnes sous son autorité et affectées au traitement des plaintes?

Le graphique suivant permet de préciser la situation des responsables du traitement des plaintes dans les ministères et organismes.



Ce graphique permet de constater qu'il existe une répartition assez uniforme du statut et de la position du responsable du traitement des plaintes dans les ministères et organismes. Tout de même, il est opportun de souligner que 7 des 29 responsables (24 %) sont des professionnels relevant du président, 5 (17 %) sont des cadres relevant du sous-ministre et 4 (14 %) sont des professionnels relevant d'un autre supérieur hiérarchique⁶.

L'analyse des données démontre que la situation des responsables du traitement des plaintes dans les ministères et organismes va dans le même sens que la suggestion du guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », soit d'être rapproché administrativement de la prise de décision. En effet, cette proposition, visant à rendre plus efficace la tâche du personnel du bureau des plaintes, a en plus la vocation d'accroître la confiance du citoyen. « *Le citoyen qui a le sentiment de passer d'un fonctionnaire à l'autre au moment où il se plaint peut, en toute bonne foi, avoir l'impression que la « famille se tiendra »... L'écart doit donc être formel et visible pour assurer l'indépendance du mécanisme de traitement des plaintes [...]*. »

6. Ces autres supérieurs sont, entre autres, le secrétaire général, le président-directeur général, le chef de service et le dirigeant de l'organisme.

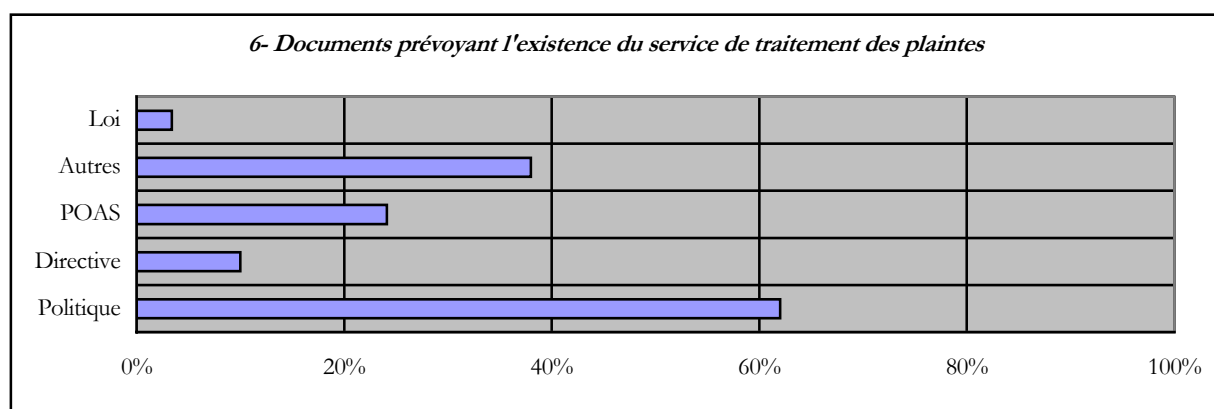
7. *Op. cit.*, p. 16.

Pour conclure, signalons que le nombre de personnes sous l'autorité du responsable du traitement des plaintes, et affectées à ce service, varie entre 0 (OPHQ, RACJ et RDL) et 14 (MESSF [volet *famille*]) employés.

4 Le statut des bureaux de plaintes

« [...] Si le bureau des plaintes est vu comme un intrus dans un milieu de travail ou comme une façade nécessaire, il se limitera le plus souvent à servir de relais de transmission entre le citoyen qui s'estime lésé et les personnes avec qui il a déjà fait affaire, sans autre analyse du cas⁸. » Cette citation souligne bien l'importance du statut d'un bureau de plaintes tant pour sa crédibilité que pour son efficacité.

Le graphique suivant permet de connaître la situation actuelle dans les ministères et organismes.



L'existence du service de traitement des plaintes est majoritairement prévue, dans une proportion de 62,1 %, dans la politique des ministères et organismes, à 37,9 % dans d'« autres » documents et à 24 % dans le plan d'organisation de l'administration supérieure.

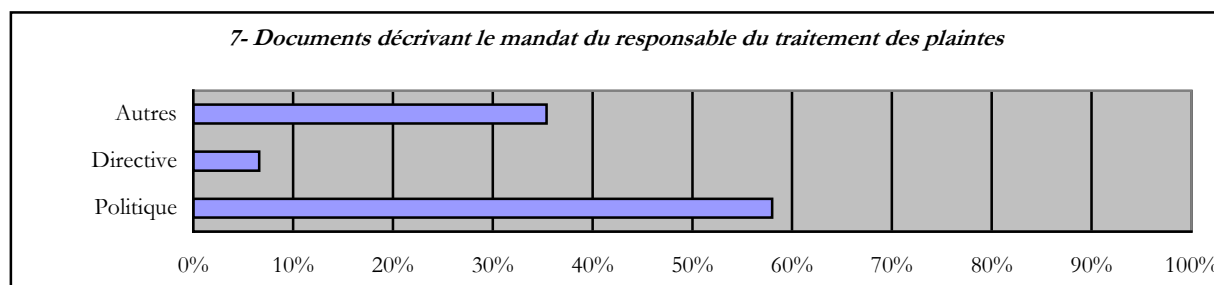
N'étant pas utilisé par les ministères et organismes, un des choix proposés dans le questionnaire a volontairement été omis dans la création du graphique, il s'agit de la possibilité de prévoir l'existence du service de traitement des plaintes dans le règlement du ministère ou de l'organisme. Il est également important de souligner que 10 des 29 ministères et organismes sélectionnés ont mentionné l'existence de leur bureau de plaintes dans plus d'un document.

5 Le mandat du responsable d'un bureau de plaintes

Le graphique suivant donne les résultats obtenus à la question suivante :

8. LE PROTECTEUR DU CITOYEN, « *Un bureau des plaintes légitime et crédible : le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales* », Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, p. 14.

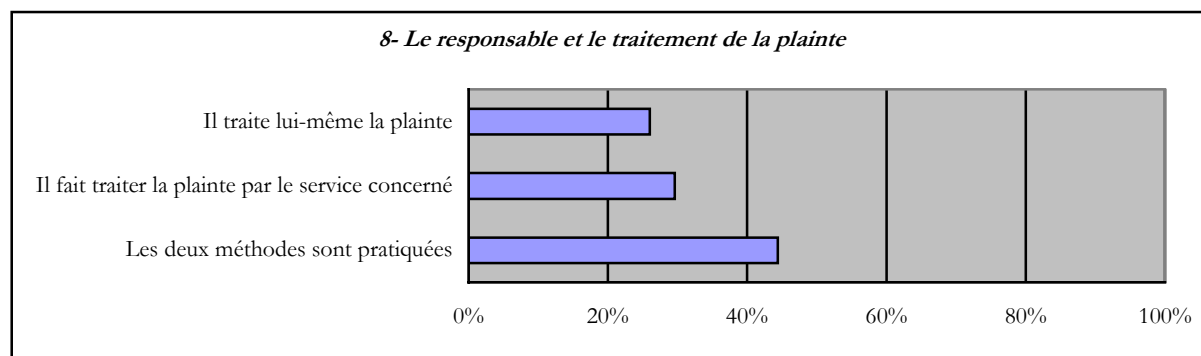
- Quel document décrit le mandat du responsable du traitement des plaintes?



Le mandat des responsables du traitement des plaintes est prévu, dans une proportion de 58 %, dans la politique de l'organisation, alors que pour 35 % des ministères et organismes le mandat du responsable est indiqué dans d'« autres » documents, tels que dans la description de tâches du responsable ou la déclaration de services aux citoyens.

Le responsable du traitement des plaintes traite-t-il lui-même la plainte ou la fait-il traiter par le service concerné? Il s'agit de la deuxième question de la section 5 « *Le mandat du responsable d'un bureau de plaintes* ». Dans l'hypothèse où le responsable fait traiter la plainte par le service concerné, une sous-question permet de savoir si le responsable exerce un contrôle de qualité (1) sur le processus et/ou (2) sur le résultat du traitement de la plainte.

Le graphique suivant donne d'abord les résultats à la question sur le responsable du traitement des plaintes.

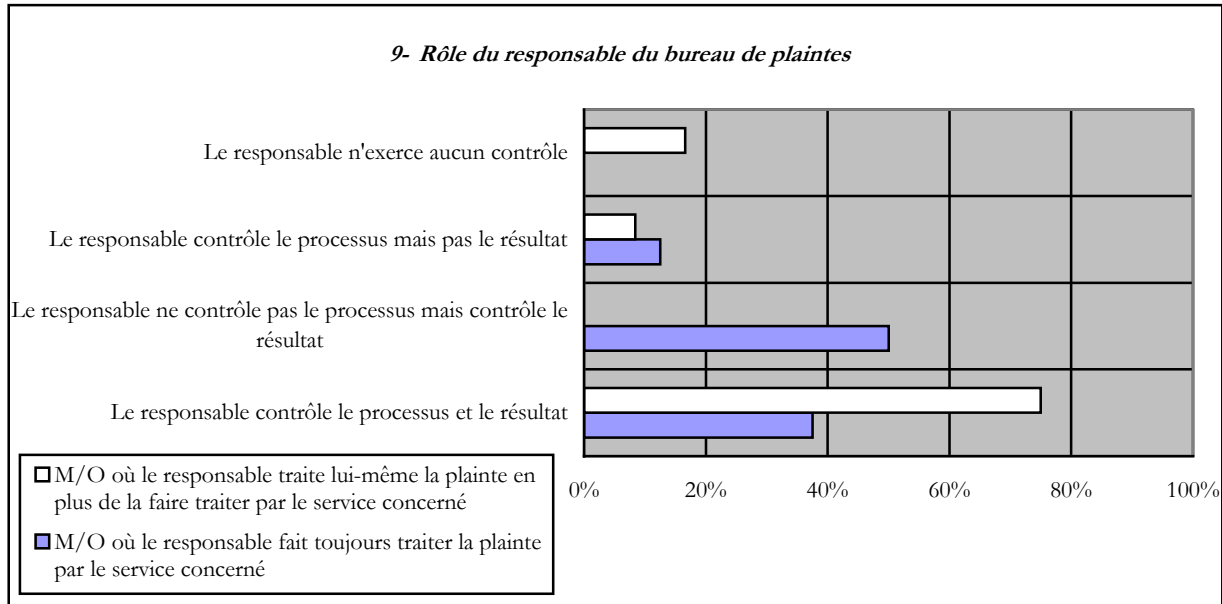


Dans 44,7 % des ministères et organismes sélectionnés (12/27⁹) le responsable du traitement des plaintes traite lui-même la plainte **et** la fait traiter par le service concerné. Chez certains ministères et organismes, tels que le ministère de l'Environnement et l'Office québécois de la langue française, le traitement des plaintes est un processus en deux temps. Pour ces M/O, la plainte est d'abord traitée par le service concerné et, si le citoyen est toujours insatisfait, la plainte est traitée par le responsable

9. Tel que mentionné précédemment, l'OPC et le MAPAQ n'ayant pas de service de traitement des plaintes à proprement parler, les questions sur le mandat du responsable des plaintes ont été considérées inapplicables.

du service. Dans près de 30 % des ministères et organismes sélectionnés le responsable du traitement des plaintes ne traite pas la plainte, il choisit plutôt de la faire traiter par le service concerné.

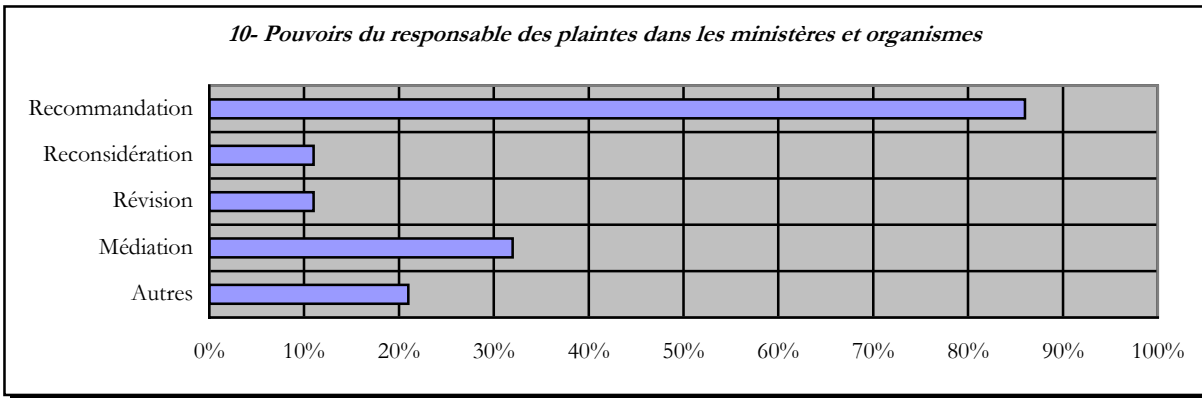
Le prochain graphique illustre si, dans les ministères et organismes où la plainte est acheminée au service concerné, le responsable du traitement des plaintes exerce un contrôle sur la qualité.



On peut déduire de ces données qu'un responsable, qui a la possibilité de traiter lui-même la plainte ou de la faire traiter, n'a pas à exercer systématiquement un contrôle de qualité sur le traitement de la plainte, puisqu'une forme de contrôle se fait à la base même du processus, soit lorsque le responsable décide ou non d'acheminer la plainte au service concerné. Cette hypothèse a été sélectionnée par environ 17 % des répondants. Par conséquent, près de 88 % des responsables¹⁰, faisant toujours traiter les plaintes par le service concerné, contrôlent le résultat du traitement de la plainte. Les autres responsables, environ 12 %, contrôlent le processus du traitement de la plainte.

La troisième question de cette section permet de cerner précisément les pouvoirs du responsable des plaintes. Voici les résultats obtenus.

10. Soit les responsables qui ne contrôlent pas le processus mais uniquement le résultat (50 %) et les responsables qui contrôlent le processus et le résultat (38 %).



Avant d'analyser plus en détail ces résultats, il est nécessaire de souligner que la majorité des responsables des plaintes dans les ministères et organismes a plus d'un pouvoir. Par conséquent, la somme des pourcentages va au-delà de 100.

Ces résultats démontrent clairement que 86 % (24/28¹¹) des responsables des plaintes ont un pouvoir de recommandation. De ce nombre, 88 % (21/24) ont un pouvoir de recommandation étendu au systémique¹², ce qui va dans le sens du guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », où l'on peut lire : « [...] la préoccupation systémique fait partie de nos jours des modes de fonctionnement et elle doit être présente dans l'analyse de chaque cas¹³ ». On peut donc en déduire que seulement 4 responsables n'ont aucun pouvoir de recommandation. Il s'agit du responsable du ministère du Travail (pouvoir de médiation), du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (pouvoir de révision), du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (autre pouvoir – sensibilisation) et du ministère de la Justice (pouvoir de médiation et autre pouvoir – commentaires à la directrice).

Les autres pouvoirs des responsables du traitement des plaintes sont différents pour chacun des ministères et organismes. Il peut s'agir de la contribution à accélérer le traitement des plaintes, de l'orientation d'une décision, de la sensibilisation, de la conciliation et même de l'enquête. Exceptionnellement, le responsable d'une organisation, soit le ministère des Transports, a tous les pouvoirs, soit ceux de la recommandation, de la reconsidération, de la révision et de la médiation.

La sous-question sur l'étendue du pouvoir de recommandation avait, elle-même, une sous-question qui visait à connaître le destinataire de cette recommandation (si applicable, mais comme nous l'avons vu précédemment elle l'était dans 86 % des cas).

11. Les questions sur les pouvoirs du responsable des plaintes ont été jugées inapplicables à l'OPC.

12. Trois responsables ont un pouvoir de recommandation limité au cas individuel. De plus, les dirigeants de la CFP nous ont informé qu'ils n'avaient pas songé à examiner cette facette du pouvoir du responsable, mais qu'ils le feraient prochainement.

13. *Op. cit.*, p. 34.

Les réponses recueillies étant trop différentes pour qu'il soit possible d'en faire un graphique, voici un échantillon des réponses obtenues :

- la recommandation est adressée au service concerné;
- au sous-ministre associé;
- aux hautes autorités;
- au directeur concerné;
- à la présidente;
- aux gestionnaires;
- au comité de gestion.

Les questions 4 « *En vertu de quelles règles assure-t-on au responsable des plaintes l'accès à l'information nécessaire pour traiter les plaintes?* » et 5 « *Quelle est la définition d'une plainte dans ce M/O?* » étant à développement, il est ardu de parvenir à une conclusion. Toutefois, la question 5 étant directement liée à une recommandation du guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », soit : « *Afin que le mécanisme de traitement des plaintes joue pleinement son rôle, la définition d'une plainte doit être la plus ouverte possible, tout en respectant les compétences attribuées aux diverses instances comme la révision et l'appel¹⁴* », voici certaines des réponses obtenues :

- expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu par un client (CARRA);
- une insatisfaction à l'exclusion (1) d'une décision d'un commissaire et (2) des conclusions d'une enquête (CFP);
- expression d'une insatisfaction formulée verbalement ou par écrit par un citoyen (MESSF [volet *emploi et solidarité*]);
- expression écrite ou orale d'un client qui s'estime lésé par une décision ou une omission du ministère (MRNFP);
- expression écrite ou verbale, adressée au ministre, à la présidente-directrice générale ou au bureau des plaintes, d'une insatisfaction concernant les services de la Société de la faune et des parcs du Québec, ses engagements à cet égard, soit un acte, une décision ou une omission de la part d'un membre du personnel (FAPAQ);
- demande verbale ou écrite à la suite d'une insatisfaction, formulée par un client ou toute personne, à propos (1) d'un service rendu par la société, ses mandataires ou partenaires (2) d'une décision de la société, de ses mandataires ou partenaires, liée à l'administration d'un programme de la société (SHQ).

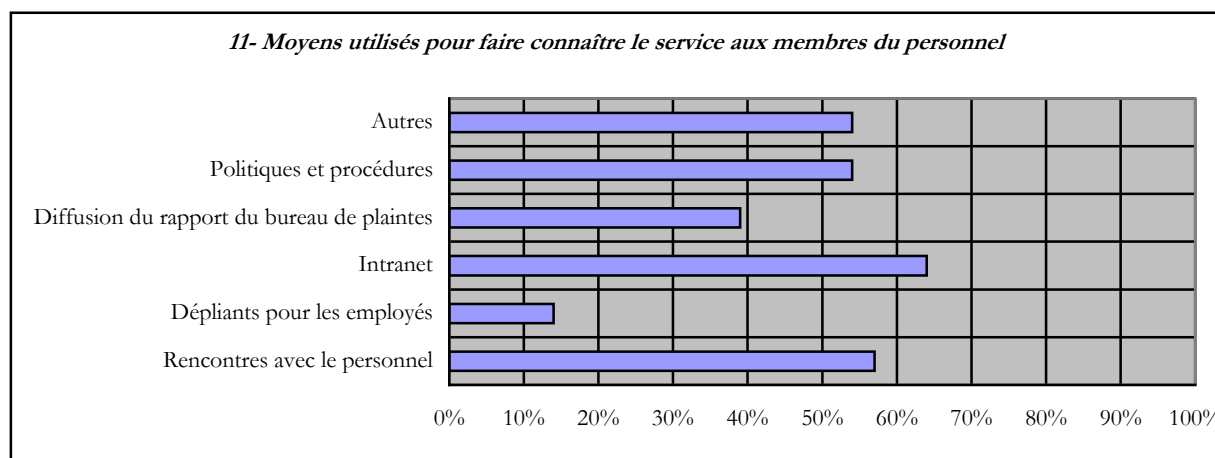
14. *Op. cit.*, p. 12.

Ces exemples, à l'exception de la définition de la CFP qui impose des limites à sa description d'une plainte, vont dans le même sens que le guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* » qui définit la plainte comme étant « *l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services reçus*¹⁵ ».

6 Notoriété de la fonction du responsable du traitement des plaintes au sein du ministère ou de l'organisme

Il est évident que la création d'un mécanisme de traitement des plaintes au sein d'une organisation peut occasionner de l'inquiétude et de la méfiance chez les employés. Afin de « [...] *susciter, au contraire, un esprit d'ouverture envers ce nouvel outil d'amélioration des services, il est indispensable d'en expliquer en détail les objectifs et les règles à l'ensemble du personnel* [...] »¹⁶.

Les données suivantes, recueillies auprès des ministères et organismes, indiquent bien l'importance accordée à la clarté des communications autour de la mission du responsable du traitement des plaintes.



Avant d'analyser plus en détail ces résultats, il est nécessaire de souligner que la majorité des ministères et organismes a indiqué plus d'un moyen pour faire connaître son service de traitement des plaintes. Par conséquent, la somme des pourcentages va au-delà de 100.

Le réseau intranet est le moyen de communication le plus utilisé (64 % des M/O, soit 18/28¹⁷) pour faire connaître l'existence du service de traitement des plaintes aux employés. Soulignons également le fort pourcentage des M/O (57 %) utilisant les rencontres avec le personnel pour faire connaître l'existence et le champ d'action de leur bureau des plaintes. Ces ministères et organismes vont donc dans le même sens que le guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* » où il est écrit qu'« *il ne faut pas*

15. *Ibid.*, note 14.

16. *Op. cit.*, p. 20.

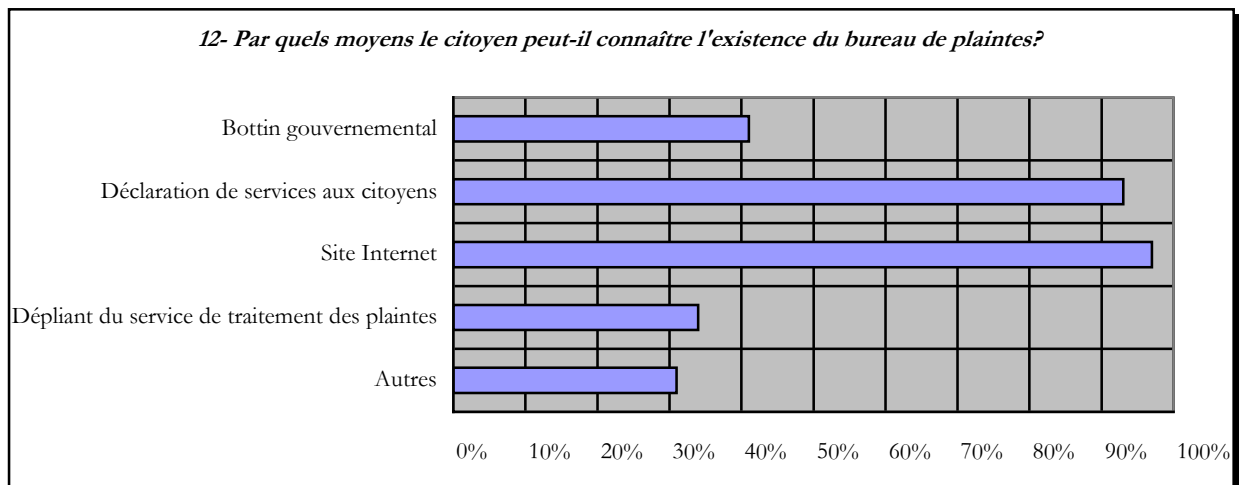
17. L'OPC ne fait pas partie de ces statistiques.

négliger de procéder régulièrement à des rencontres avec les différentes directions et leur personnel pour consolider les bases d'une culture organisationnelle exempte de blâme et plutôt fondée sur un souci d'amélioration¹⁸ ».

Finalement, 54 % des ministères et organismes ont indiqué d'autres moyens pour faire connaître l'existence de la fonction du responsable du traitement des plaintes dans leur organisation, tels que la formation aux employés, la déclaration de services aux citoyens, le plan d'action annuel présenté aux employés et le suivi du comité de direction.

7 L'accessibilité des bureaux de plaintes

« Toute administration doit s'efforcer de faire connaître son mécanisme de traitement des plaintes¹⁹. » Évidemment, pour être efficace, le service de traitement des plaintes doit être connu des citoyens et plus particulièrement de la clientèle des ministères et organismes. Les deux graphiques suivants illustrent l'importance qui est accordée à l'accessibilité des bureaux de plaintes par les M/O.



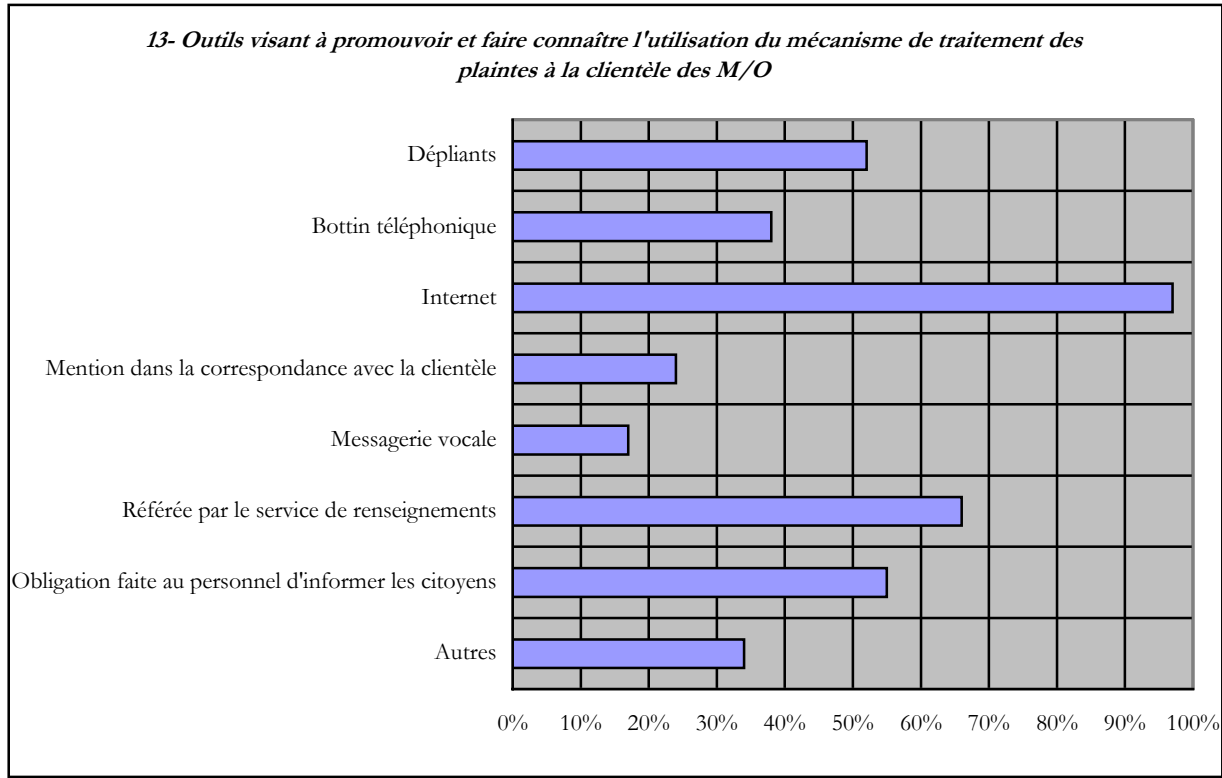
Ce graphique démontre clairement que le site Internet²⁰ et la déclaration de services aux citoyens²¹ ont la faveur des ministères et organismes sélectionnés. Dans la catégorie « autres », les moyens qui ont été mentionnés varient de la téléphonie interactive (Commission des lésions professionnelles) au formulaire de plaintes dans les présentoirs des Palais de justice (ministère de la Justice).

18. LE PROTECTEUR DU CITOYEN, « Un bureau des plaintes légitime et crédible : le traitement des plaintes dans les organisations gouvernementales », Québec, Bibliothèque nationale du Québec, 2001, p. 21.

19. *Op. cit.*, p. 24.

20. Moyen utilisé par 97 % des M/O, soit 28/29.

21. Moyen utilisé par 93 % des M/O, soit 27/29.



Les données compilées dans ce deuxième graphique ressemblent à celles du premier graphique. En effet, Internet est toujours le moyen privilégié par les ministères et organismes pour faire connaître leur mécanisme de traitement des plaintes.

Les moyens mentionnés dans la catégorie « *autres* » sont surtout des variantes de l'« *obligation faite au personnel d'informer les citoyens* ». En effet, 40 % des ministères et organismes ayant mentionné cette catégorie ont précisé que bien qu'aucune obligation n'était faite aux employés d'informer la clientèle du mécanisme de traitement des plaintes, ils étaient encouragés à le faire. La déclaration de services aux citoyens, mentionnée par 30 % des M/O, est un des « *autres* » outils utilisés afin de faire connaître les bureaux de plaintes.

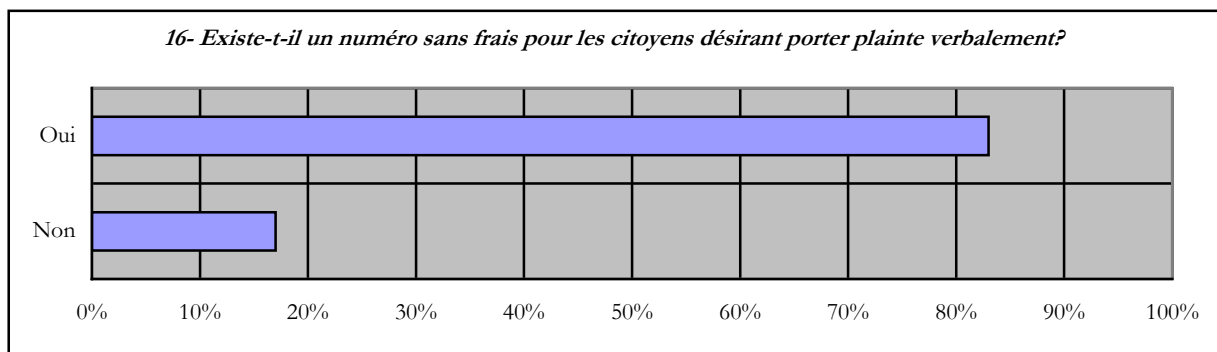
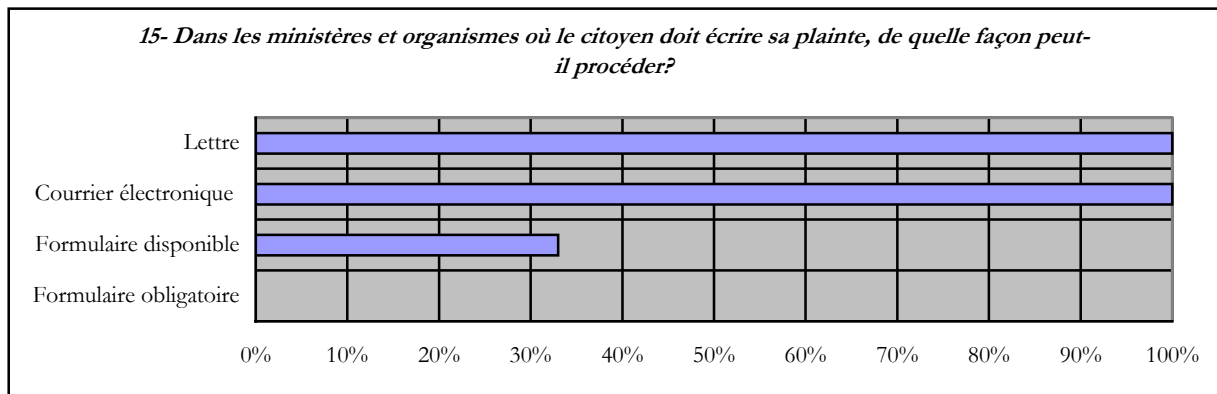
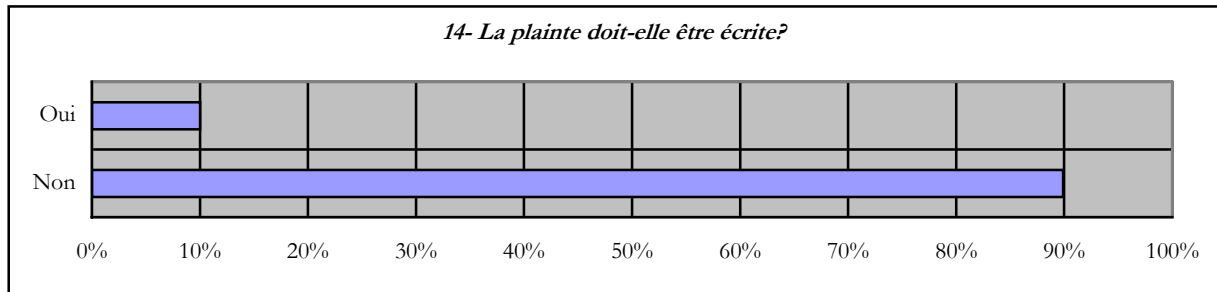
Finalement, cette section du questionnaire permet de constater qu'il existe, dans les ministères et organismes, une volonté certaine d'accorder une priorité à la qualité des services aux citoyens, tel qu'exigé par l'article 1 de la *Loi sur l'administration publique*²².

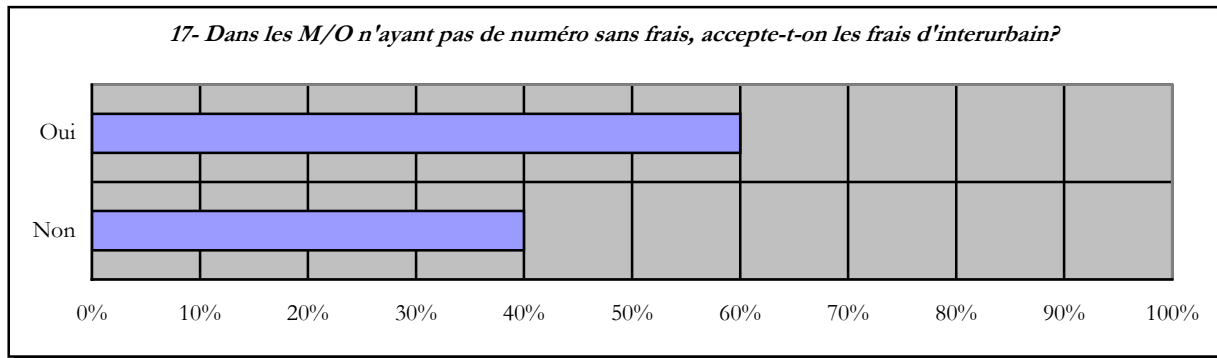
22. *Loi sur l'administration publique*, L.R.Q., ch. A-6.01, article 1.

8 Les formalités lors du dépôt d'une plainte

Selon le guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », le citoyen qui souhaite porter plainte doit pouvoir le faire verbalement, par téléphone et sans frais d'interurbain, afin qu'il puisse échapper aux formalités souvent complexes de l'Administration.

Les graphiques suivants démontrent que cette philosophie de service est partagée par la grande majorité des ministères et organismes.





Différentes conclusions peuvent être tirées de ces données. Tout d'abord, seulement 10 % des ministères et organismes interrogés (3/29) demandent aux citoyens de transmettre leur plainte par écrit. Il s'agit du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, du ministère de la Justice et du ministère du Travail. Dans ces trois ministères, les citoyens ont toutefois la possibilité de transmettre leur plainte par courrier électronique ou par la poste. Le ministère de la Justice a également inséré un formulaire de plainte dans sa déclaration de services.

Puisque près de 90 % des ministères et organismes ont indiqué que les citoyens pouvaient exprimer verbalement leur plainte, il est intéressant de noter que 83 % des ministères et organismes, soit 24 des 29 M/O sélectionnés, ont également indiqué avoir un numéro sans frais afin de simplifier les démarches des citoyens. Parmi ceux n'ayant pas de numéro sans frais, notons le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL) (qui de toute façon n'accepte pas les plaintes verbales), la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA), le ministère de l'Environnement (MENV), le ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP) et la Société de la faune et des parcs (FAPAQ).

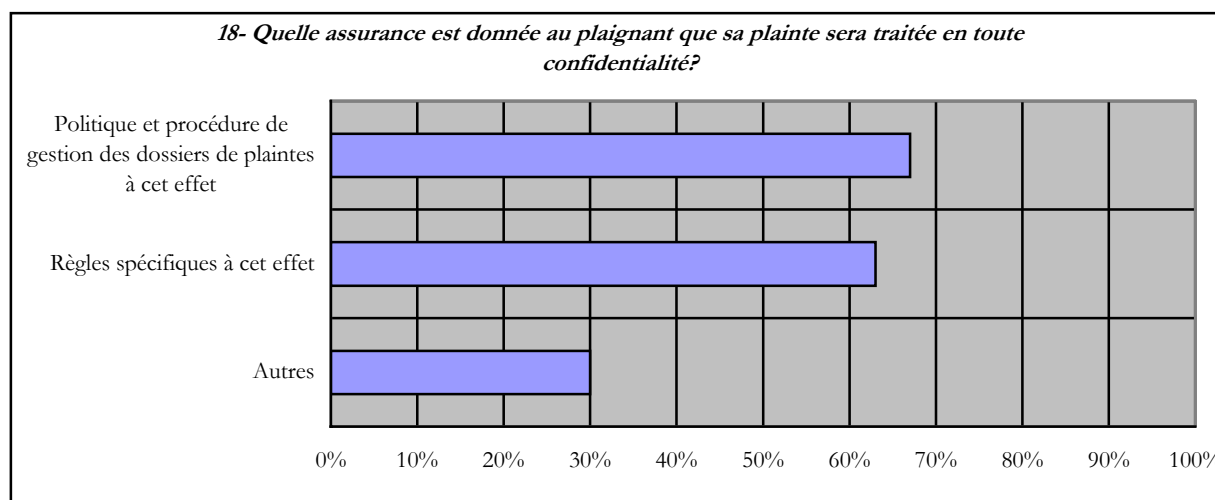
Le dernier graphique de cette section démontre que parmi ces cinq ministères et organismes, n'ayant pas de numéro sans frais, seulement deux ont mentionné ne pas accepter les frais lors d'un appel interurbain. Il s'agit du MAMSL qui a reçu 309 plaintes en 2002-2003 (soulignons encore une fois que, de toute façon, ce ministère n'accepte pas les plaintes verbales) et la CARRA qui a reçu 317 plaintes en 2002-2003.

9 Confidentialité des renseignements personnels

Selon le guide « *Un bureau des plaintes légitime et crédible* », il est important que « [...] *seules les personnes touchées par le traitement direct de la plainte aient accès aux données personnelles relatives à ce sujet*²³ », et ce, dans un souci de respect et de discrétion envers le plaignant.

Le graphique suivant fait état de la situation dans les ministères et organismes.

23. *Op. cit.*, p. 28.



Avant d'analyser ces résultats, il est nécessaire de souligner que plusieurs des ministères et organismes ont indiqué plus d'un moyen pour assurer aux plaignants que leur plainte sera traitée en toute confidentialité. La somme des pourcentages va donc au-delà de 100.

Par conséquent, 67 % des M/O, soit 18/27²⁴ ont indiqué avoir une politique et une procédure de gestion des dossiers de plaintes assurant ainsi une certaine confidentialité au plaignant. Quant aux « règles spécifiques²⁵ », 63 % des ministères et organismes (17/27) ont indiqué avoir certaines règles pour protéger les informations relatives aux plaignants.

Huit ministères et organismes sur 27 (30 %), ayant indiqué d'« autres » moyens pour assurer aux plaignants que leur plainte sera traitée en toute confidentialité, ont précisé que ces « autres » moyens étaient :

- les rapports annuels (1);
- la Loi sur l'accès (3);
- le guide d'éthique (1);
- l'accès limité au système GAAP (1);
- les plaintes sont traitées au bureau de l'avocat (1);
- les employés acceptent d'agir, même si la plainte est anonyme (1).

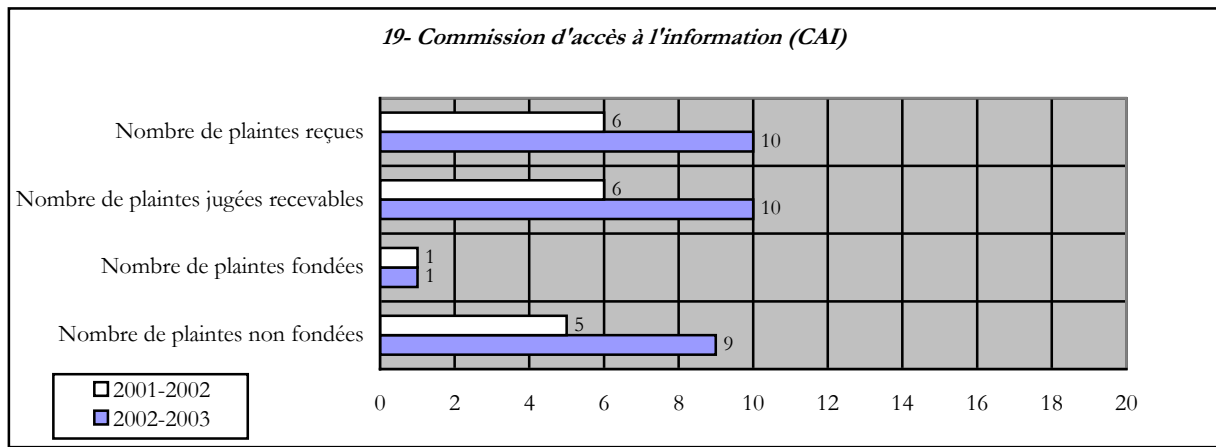
24. Tel que mentionné précédemment, l'OPC n'ayant pas de service de traitement des plaintes à proprement parler, cette question a été jugée inapplicable. Pour la Commission d'accès à l'information (CAI) cette question a également été considérée inapplicable, les dossiers de plaintes n'ayant aucun traitement spécifique en ce qui concerne la confidentialité des renseignements. Les dossiers de plaintes sont donc traités comme tous les autres dossiers de la CAI.

25. Comme il a été mentionné dans le questionnaire, ces règles peuvent être un dépliant, une procédure, la DSC, un formulaire de consentement à la divulgation de renseignements nominatifs, des installations assurant la confidentialité ou un bureau fermé pour recevoir le plaignant, une salle de dossiers sécurisée et finalement des dossiers physiques sous clé.

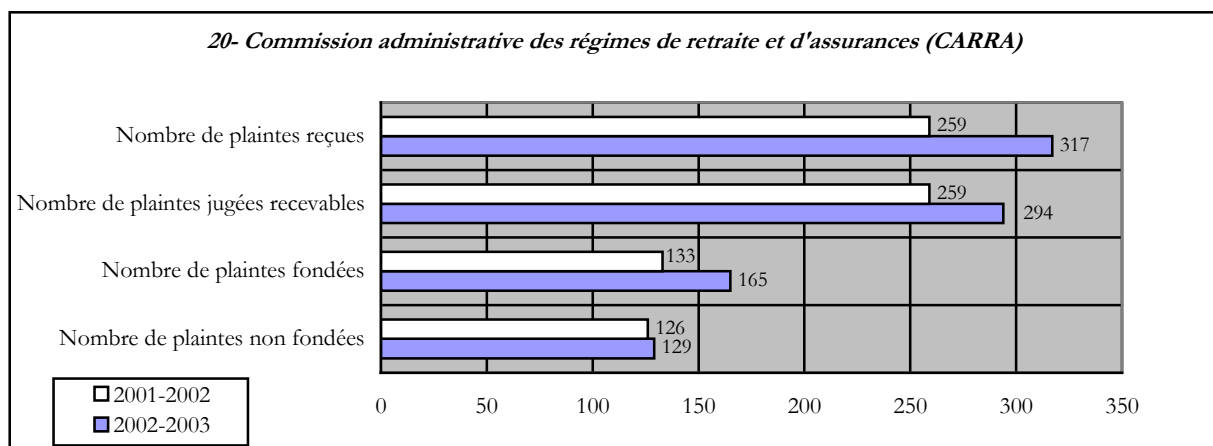
10 Les données de gestion

Tous les ministères et organismes sélectionnés ne font pas systématiquement une comptabilisation des plaintes qu'ils reçoivent annuellement. En effet, l'analyse des données recueillies à la section 9 du questionnaire permet de constater que 3 des 29 ministères et organismes sélectionnés (CFP, MAPAQ et MTRAV) ne font aucune statistique.

La meilleure façon d'analyser les données recueillies avec le questionnaire est de présenter un graphique par ministère et organisme, d'en expliquer les résultats et, s'il y a lieu, les particularités.

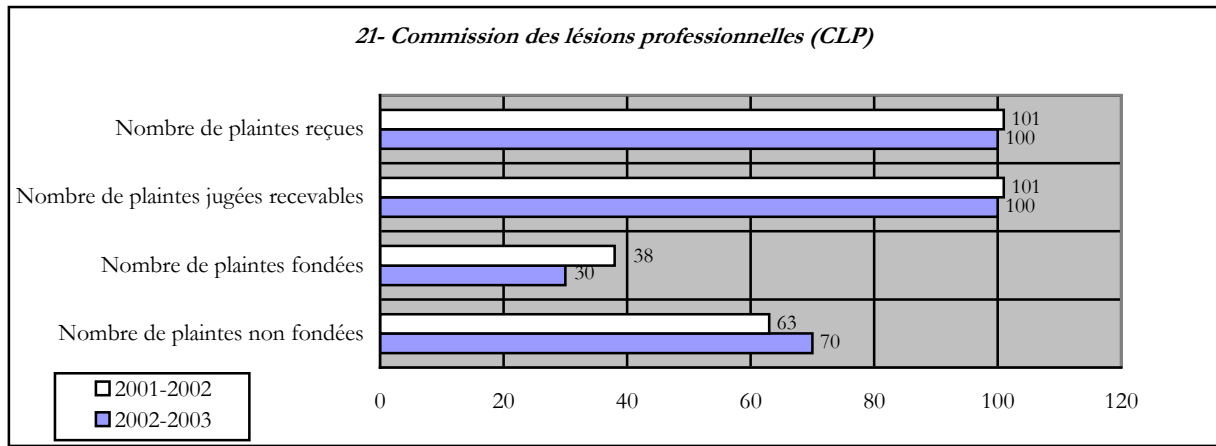


Le service des plaintes de la Commission d'accès à l'information comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, le responsable des plaintes à la CAI a reçu 10 plaintes, soit 4 de plus que l'année précédente. Le taux relié aux motifs des plaintes fondées est de 10 %, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2001-2002, où celui-ci était de 16,6 %.

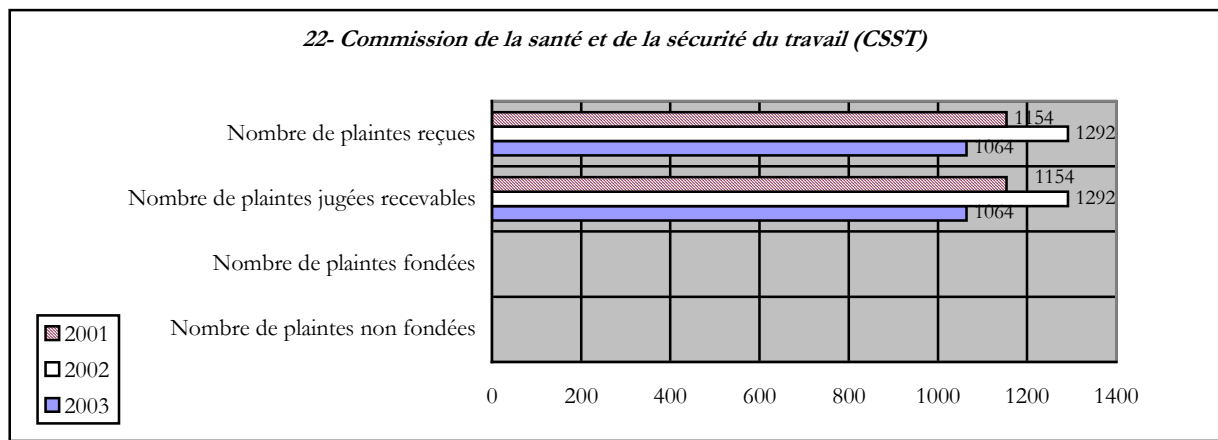


Le service des plaintes de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, la

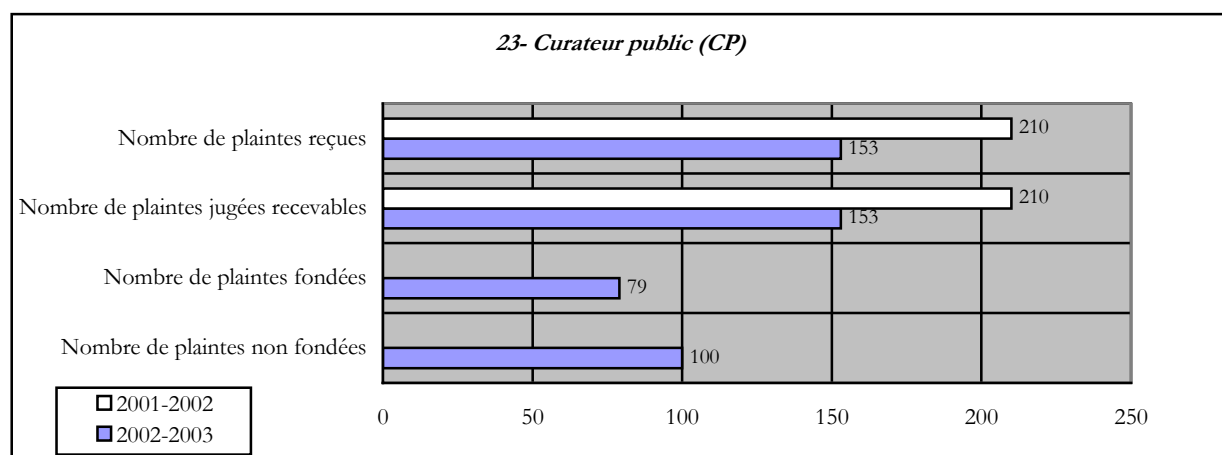
CARRA a reçu 317 plaintes, soit 58 de plus que l'année précédente. Les 23 plaintes, qui semblent avoir été jugées irrecevables en 2002-2003, n'avaient en fait pas été complètement traitées au moment de compléter le questionnaire. Par ailleurs, le taux relié aux motifs de plaintes fondées est de 56 %, comparativement à 51 % en 2001-2002.



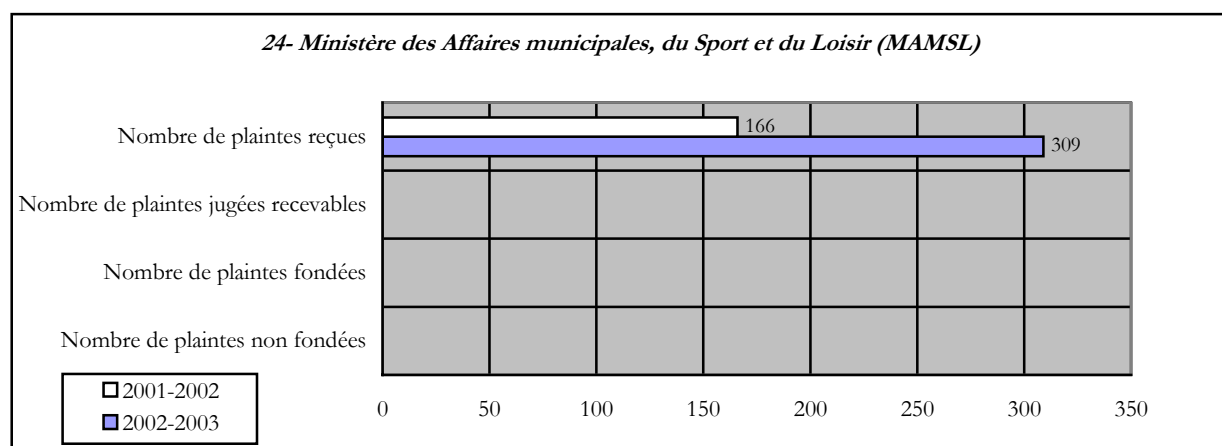
Le service des plaintes de la Commission des lésions professionnelles comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, la CLP a reçu 100 plaintes, soit une de moins que l'année précédente. Le taux relié aux motifs de plaintes fondées est de 30 %, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2001-2002, où il était de 37,6 %.



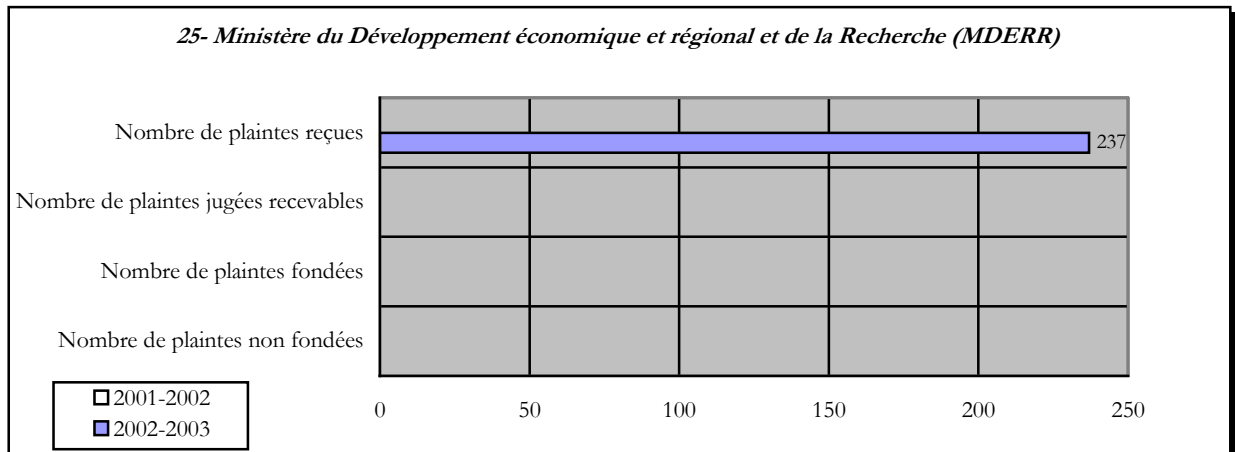
L'année de compilation du bureau de plaintes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail est en fonction de l'année civile, nous avons donc les données de 2001, 2002 et 2003. Il est important de souligner que les données compilées incluent les plaintes et les besoins complexes de renseignements. Il n'existe aucune statistique séparant ces données. En ce qui concerne les questions sur le nombre de plaintes fondées versus le nombre de plaintes non fondées, la directrice est présentement à travailler le concept *plainte fondée/non fondée* avec les conseillers et les directions régionales. Pour l'instant, il n'y a donc aucune donnée de disponible à ce sujet.



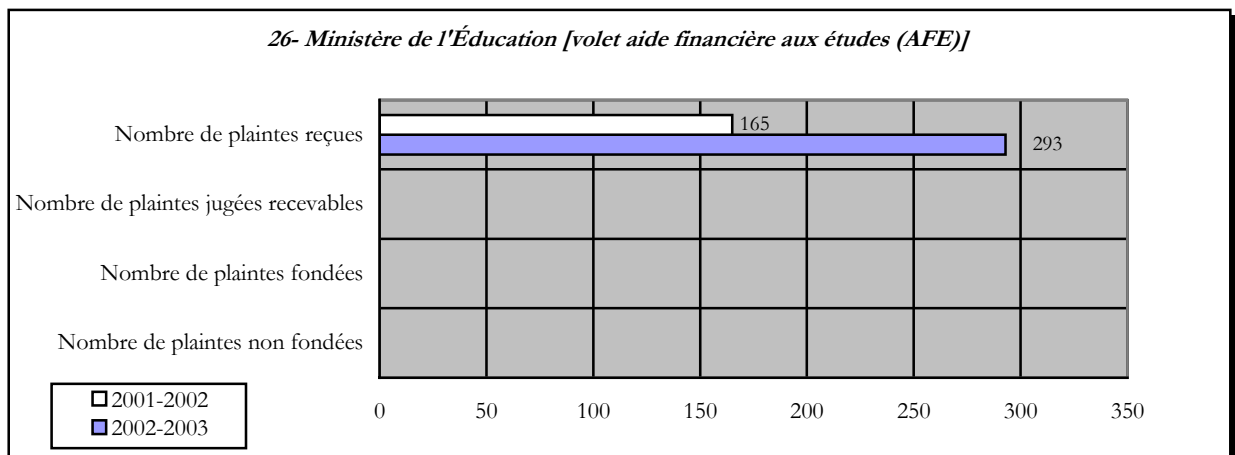
Le service des plaintes du Curateur public comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire sauf pour l'année 2001-2002, où le nombre de plaintes fondées ou non fondées n'était pas comptabilisé. En 2002-2003, le CP a reçu 153 plaintes, soit 57 de moins que l'année précédente et que le taux relié aux motifs de plaintes fondées était de 51,6 %. Il est important de souligner que la somme des plaintes fondées et non fondées n'est pas égale au nombre de plaintes jugées recevables, puisque 65 des 210 plaintes reçues en 2001-2002 étaient toujours en traitement au 1^{er} avril 2002. Par conséquent, ces 65 plaintes font augmenter le nombre de plaintes traitées.



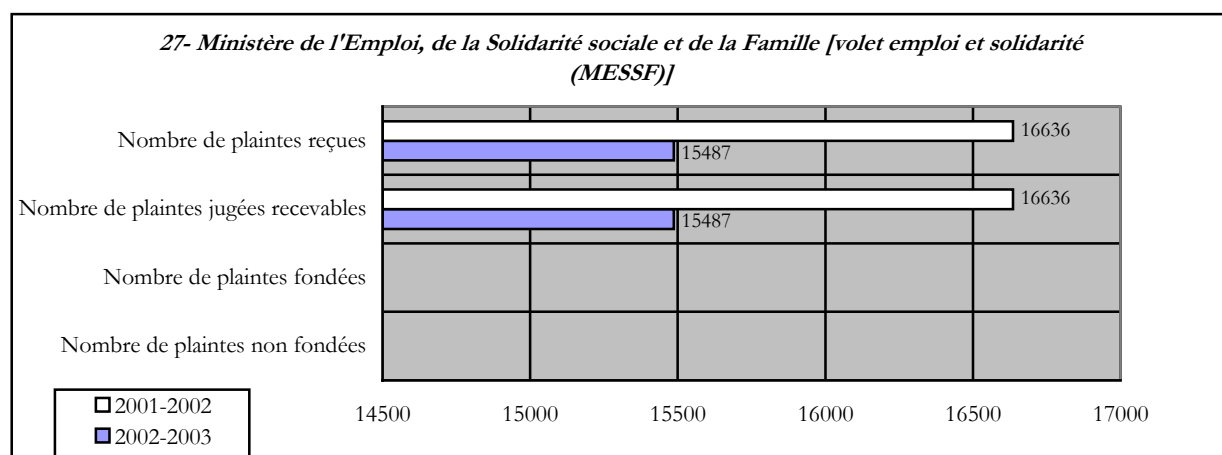
Le ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir met à la disposition des citoyens un service de traitement des plaintes, et ce, conformément à leur politique de traitement des plaintes relatives aux municipalités. Les questions sur le nombre de plaintes jugées recevables, le nombre de plaintes fondées ou non fondées ne sont pas applicables au MAMSL, puisque ce dernier ne fait qu'une compilation des plaintes reçues. En 2002-2003, le MAMSL a donc reçu 309 plaintes, soit 143 de plus que l'année précédente.



Le service des plaintes du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche a seulement fait une compilation des plaintes reçues en 2002-2003.



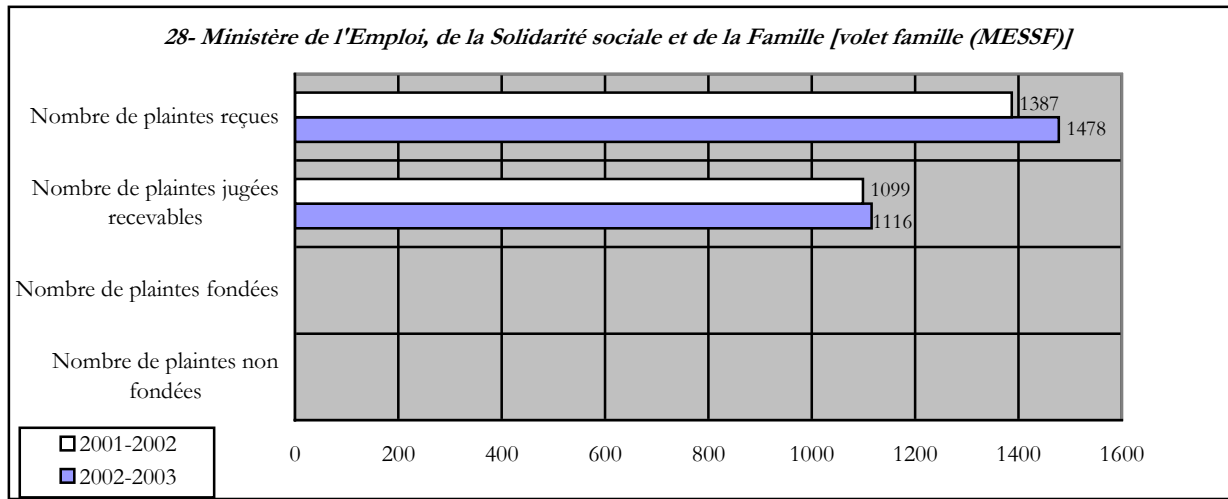
Le service des plaintes du ministère de l'Éducation [volet *aide financière aux études*] ne fait qu'une compilation des plaintes reçues. Les questions sur le nombre de plaintes jugées recevables, le nombre de plaintes fondées et non fondées ne sont donc pas applicables à ce ministère. En 2002-2003, l'AFE a reçu 293 plaintes, soit 128 de plus que l'année précédente.



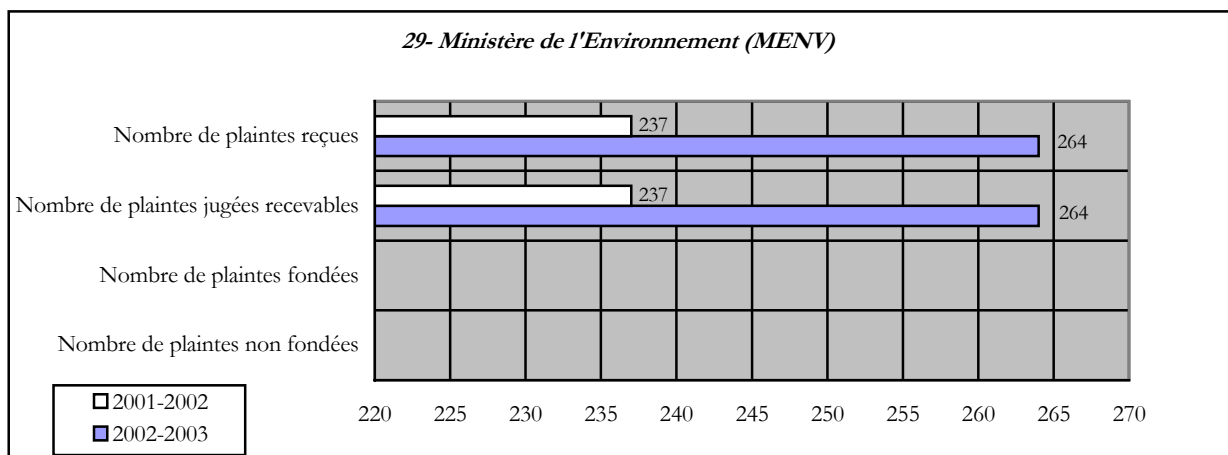
Le service des plaintes du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *emploi et solidarité*] n'utilise pas les termes *plainte fondée/non fondée*, tel qu'il est mentionné au questionnaire. Il utilise plutôt le terme *plaintes réglées en totalité ou en partie avec explications*, ce qui signifie que la décision faisant l'objet de la plainte a été prise conformément aux règles, normes, règlements ou pratiques établis. La plainte se règle donc par une explication au plaignant et la décision faisant l'objet de la plainte n'est pas modifiée.

En 2002-2003, le MESSF [volet *emploi et solidarité*] a reçu 15 487 plaintes, soit 1 149 de moins que l'année précédente. Des 15 487 plaintes jugées recevables, 10 684 ont été réglées en totalité ou en partie avec des explications.

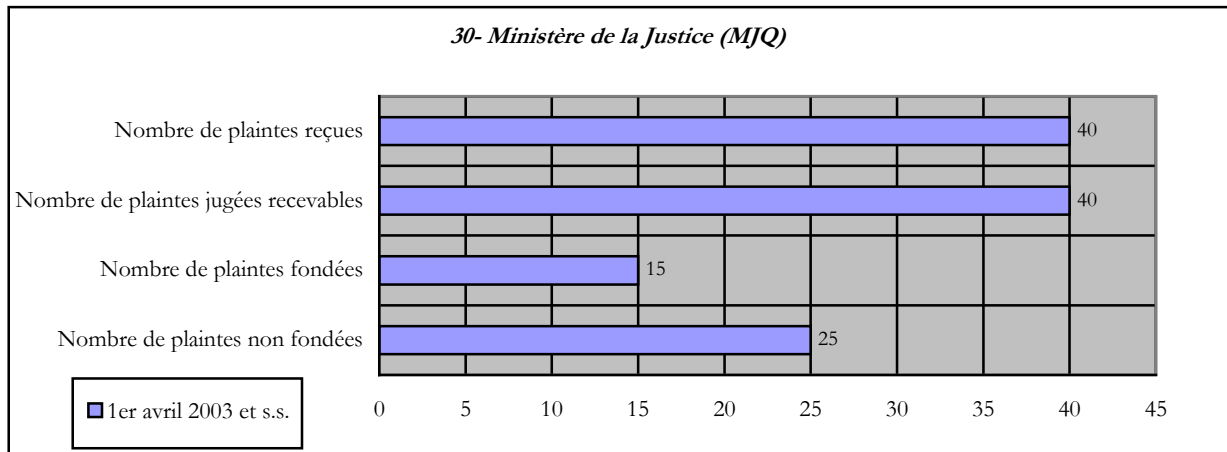
Les 4 745 autres plaintes, n'ayant pas totalement été réglées avec des explications ou ayant été envoyées par écrit au bureau des renseignements et plaintes, ont été vérifiées et analysées de concert avec les unités administratives visées et ont donné lieu à différentes interventions, soit à des explications additionnelles (3 277 sur 4 745 plaintes), des recommandations de modifications au dossier (596 sur 4 745 plaintes), des références ont également donné lieu, soit à un suivi, à une modification ou ont été laissées à la discrétion des gestionnaires des unités administratives visées (652 sur 4 745 plaintes), à l'exercice du pouvoir discrétionnaire du ministre (98 sur 4 745 plaintes) et à d'autres (plaintes ne relevant manifestement pas de la compétence du ministère ou ayant fait l'objet d'un désistement ou d'une recommandation de changement normatif ou opérationnel) (122 sur 4 745 plaintes).



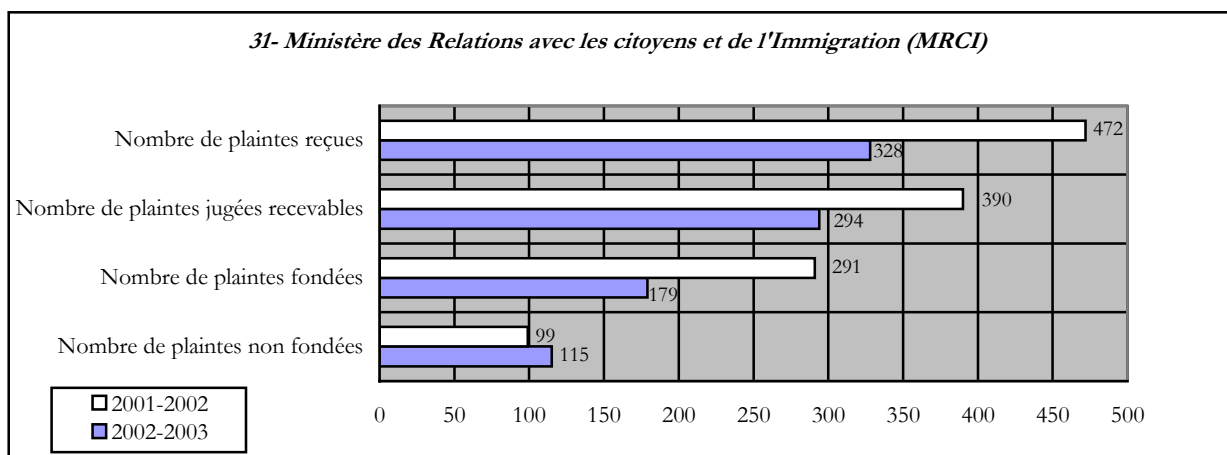
Le service des plaintes du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *famille*] n'utilise pas les termes *plainte fondée/non fondée*, tel que mentionné au questionnaire. Les politiques du volet famille du MESSF prévoient plutôt l'usage de la notion *corrections effectuées ou non* pour mesurer le résultat des interventions lors du traitement d'une plainte (données non disponibles). En 2002-2003, le MESSF [volet *famille*] a reçu 1 478 demandes, soit 91 de plus que l'année précédente.



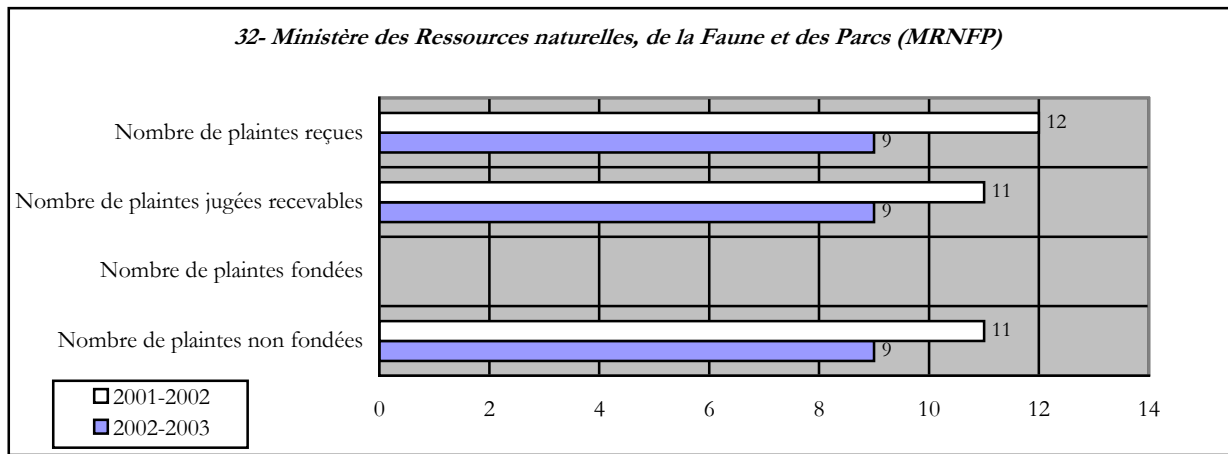
Le service des plaintes du ministère de l'Environnement ne fait qu'une compilation des plaintes reçues et des plaintes recevables. Les questions sur le nombre de plaintes fondées ou non fondées ne sont donc pas applicables à ce ministère. En 2002-2003, le MENV a reçu 264 plaintes, soit 27 de plus que l'année précédente.



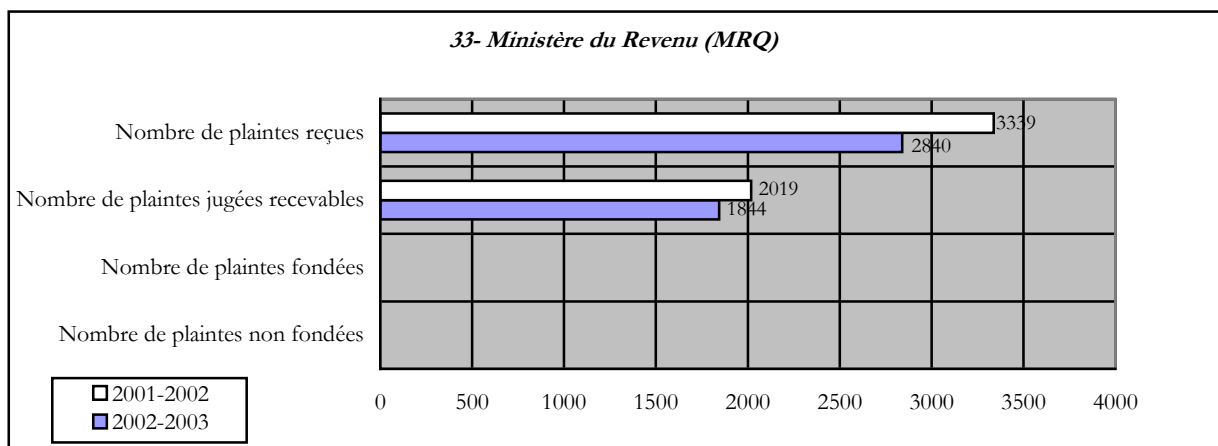
Le service des plaintes du ministère de la Justice comptabilise ses données de gestion depuis le 1^{er} avril 2003 (ce qui est représenté dans le graphique). Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées est de 37,5.



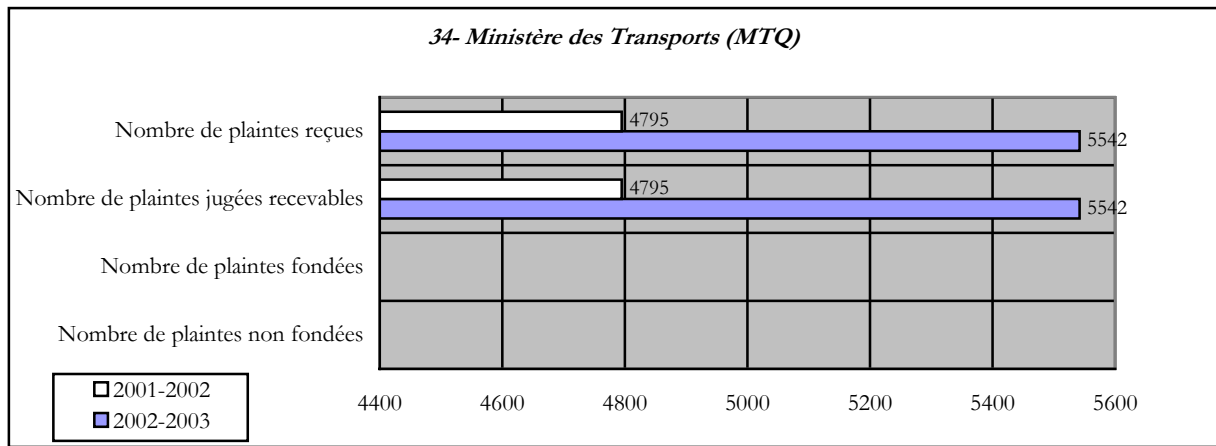
Le service des plaintes du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, le MRCI a reçu 328 plaintes, dont 294 ont été jugées recevables. Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées est de 60,8, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2001-2002, où celui-ci était de 74,6.



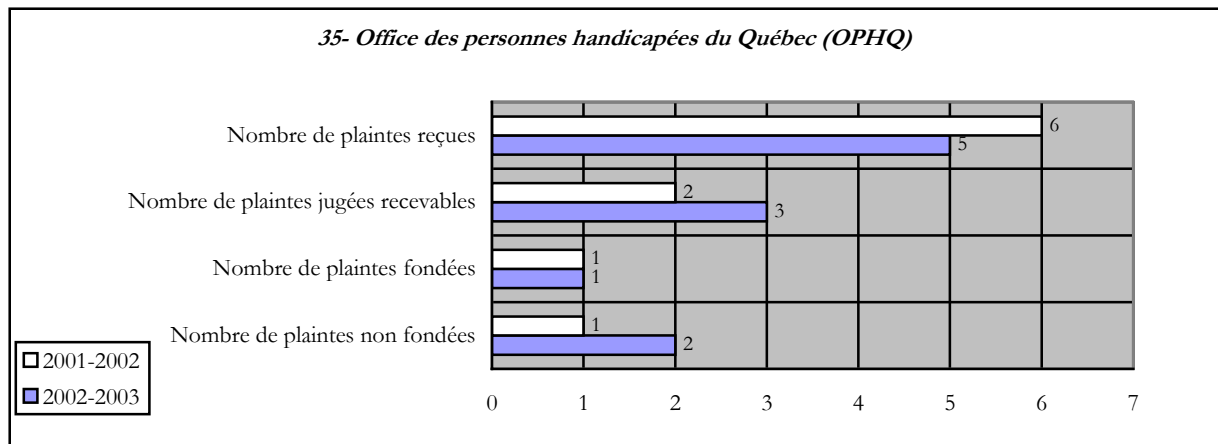
Le service des plaintes du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, le MRNFP a reçu 9 plaintes, soit 3 de moins que l'année précédente. Comme en 2001-2002, ces plaintes n'étaient pas fondées.



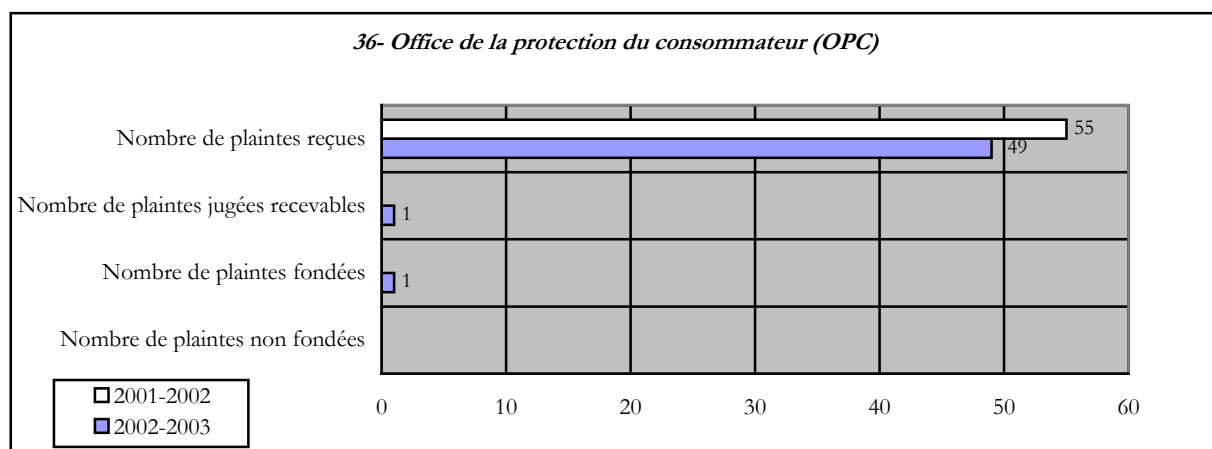
Le service des plaintes du ministère du Revenu ne fait qu'une compilation des plaintes reçues et des plaintes recevables. Les questions sur le nombre de plaintes fondées ou non fondées ne sont donc pas applicables à ce ministère. En 2002-2003, le MRQ a reçu 2 840 demandes, dont 1 844 ont été considérées comme étant des plaintes recevables.



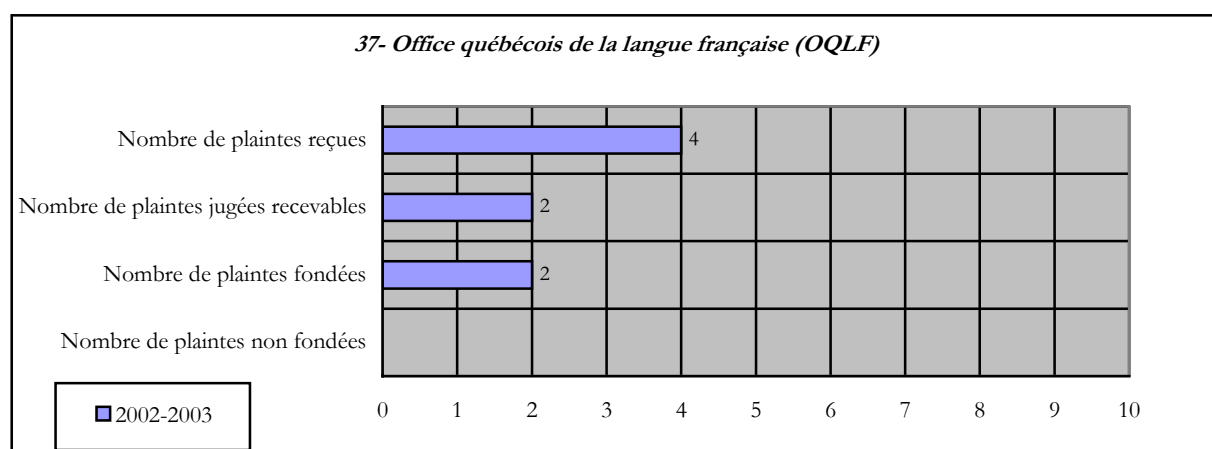
Le service des plaintes du ministère des Transports ne fait qu'une compilation des plaintes reçues et des plaintes jugées recevables. Les questions sur le nombre de plaintes fondées ou non fondées ne sont donc pas applicables à ce ministère. En 2002-2003, le MTQ a reçu 5 542 plaintes, soit 747 de plus que l'année précédente.



Le service des plaintes de l'Office des personnes handicapées du Québec comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, l'OPHQ a reçu 5 plaintes, dont 3 ont été jugées recevables. Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées est de 20 %, comparativement à 50 % en 2001-2002.

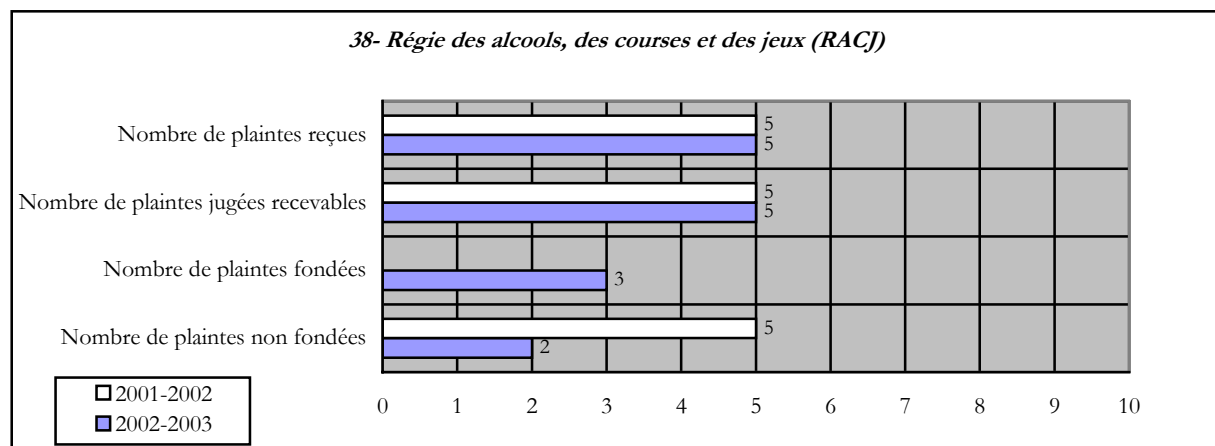


Tel que mentionné précédemment dans ce rapport, l'OPC n'a pas de service de traitement des plaintes à proprement parler. Par contre, en lisant le rapport annuel de cet organisme, on peut constater que l'Office a reçu, en 2001-2002, 55 commentaires de consommateurs à l'égard de problèmes d'accessibilité à ses services. En 2002-2003, pour les mêmes raisons, c'est 48 commentaires que l'Office a reçus des consommateurs. Exceptionnellement, pour cette même année, une plainte officielle a été formulée à l'égard des services offerts par l'Office.

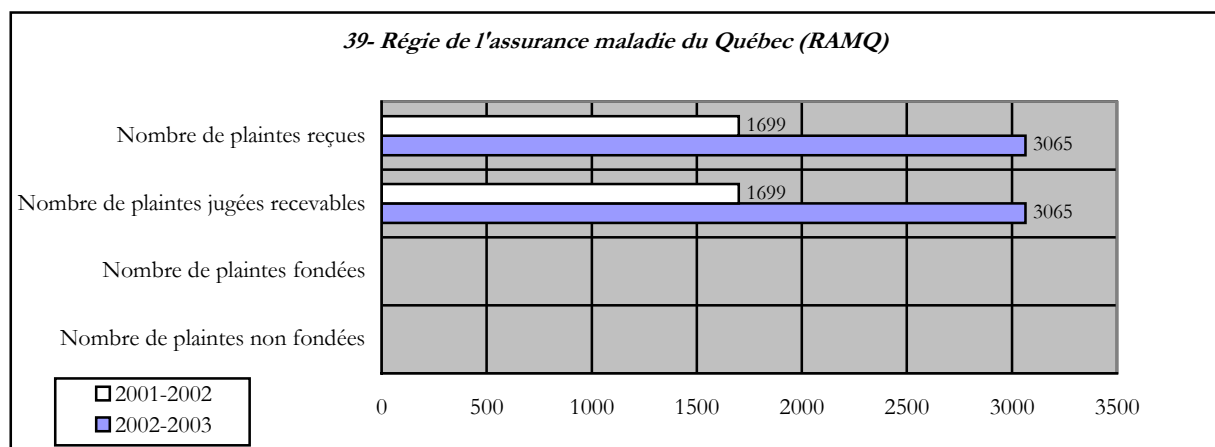


Le service de traitement des plaintes de l'OQLF a été créé au printemps 2001, ce graphique représente donc les données comptabilisées pour l'année 2002-2003. Il est intéressant de noter que le rapport annuel de l'Office fait état de 423 messages négatifs (4 plaintes et 419 critiques) sur les 2 522 messages reçus, 615 messages positifs et 1 484 messages neutres (les commentaires). Selon l'OQLF, les critiques portent essentiellement sur les lacunes des instruments technologiques (grand dictionnaire, téléphone linguistique etc.). Toujours selon l'OQLF, les citoyens veulent ainsi uniquement fournir une rétroaction, comme usager de ces instruments, en vue de contribuer à leur amélioration.

L'OQLF affirme donc que les usagers ne demandent pas une intervention correctrice immédiate, condition essentielle pour que le commentaire d'un citoyen soit qualifié de plainte²⁶.



Le service des plaintes de la Régie des alcools, des courses et des jeux comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, la RACJ a reçu 5 plaintes, soit le même nombre que l'année précédente. Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées est, pour cette même année, de 60.

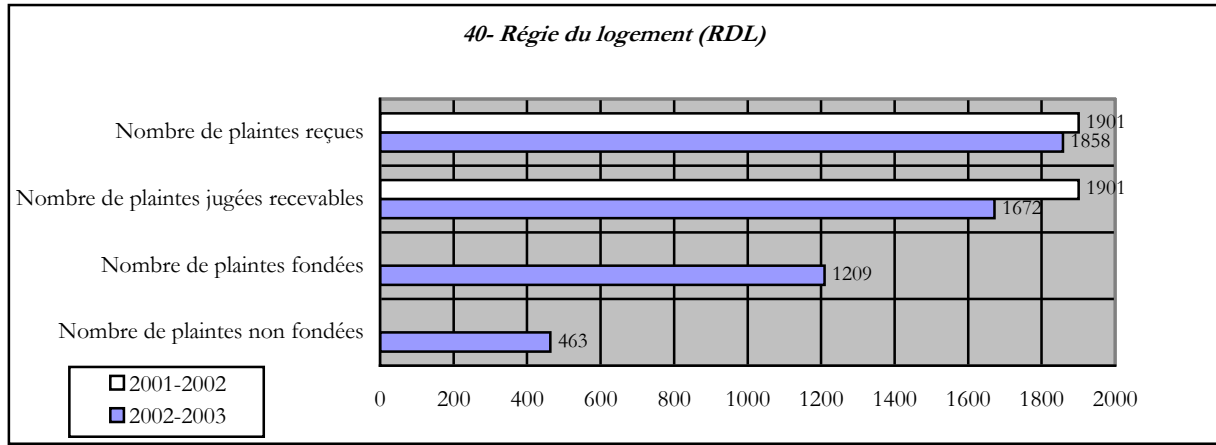


La notion de *plainte fondée/non fondée* n'existe pas au bureau de plaintes de la Régie de l'assurance maladie du Québec, les autorités n'ayant pas voulu utiliser ces termes. Par contre, les responsables utilisent les termes *plaintes avec mesure/sans mesure*²⁷. À ce sujet, les données comptabilisées sont les suivantes :

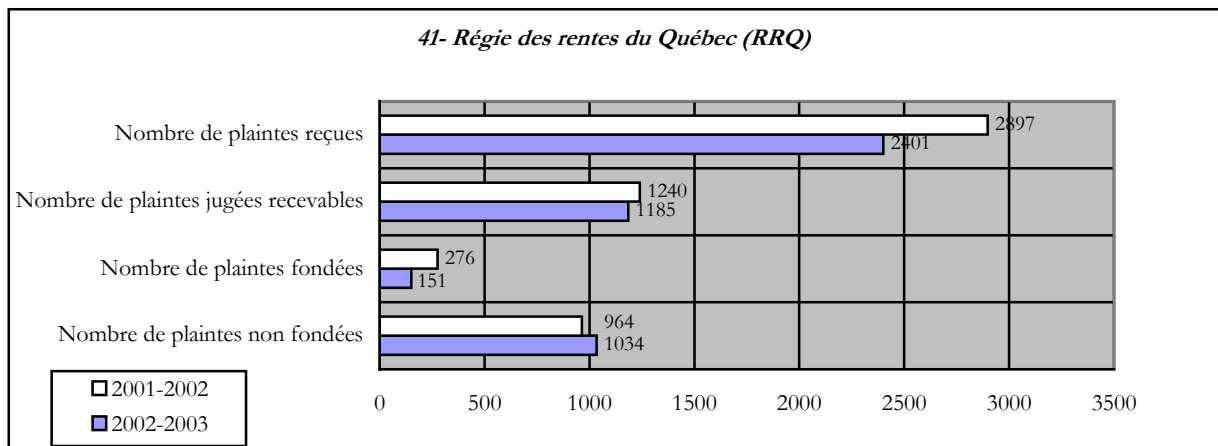
26. En effet, dans sa définition d'une plainte, l'OQLF exige qu'une personne « réclame expressément auprès de la direction une rectification ou une intervention destinée à corriger la situation dénoncée ».

27. Il est important de noter qu'une plainte avec mesure ne signifie pas nécessairement qu'elle est fondée.

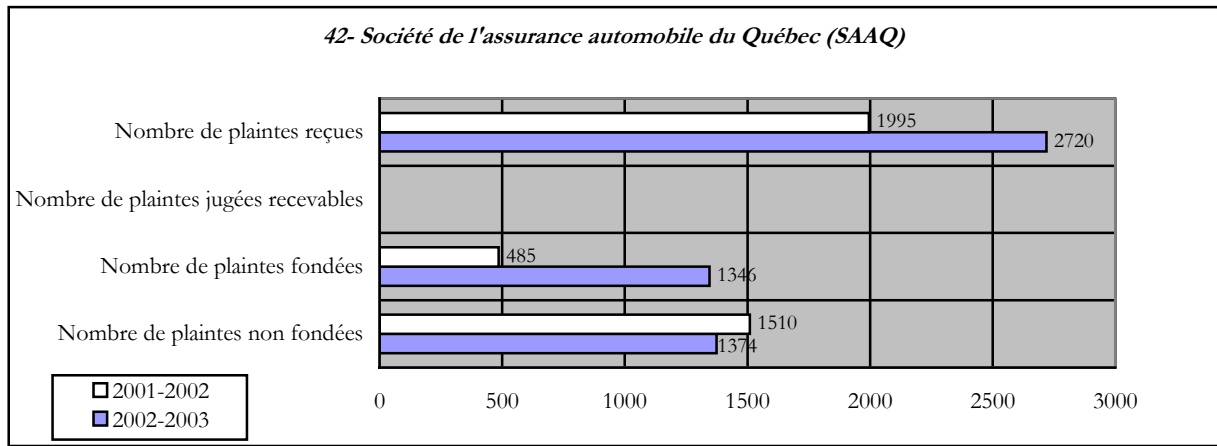
- 2001-2002 Avec mesure : 854 sur les 1 699 plaintes jugées recevables
Sans mesure : 845 sur les 1 699 plaintes jugées recevables
- 2002-2003 Avec mesure : 2 247 sur les 3 065 plaintes jugées recevables
Sans mesure : 818 sur les 3 065 plaintes jugées recevables



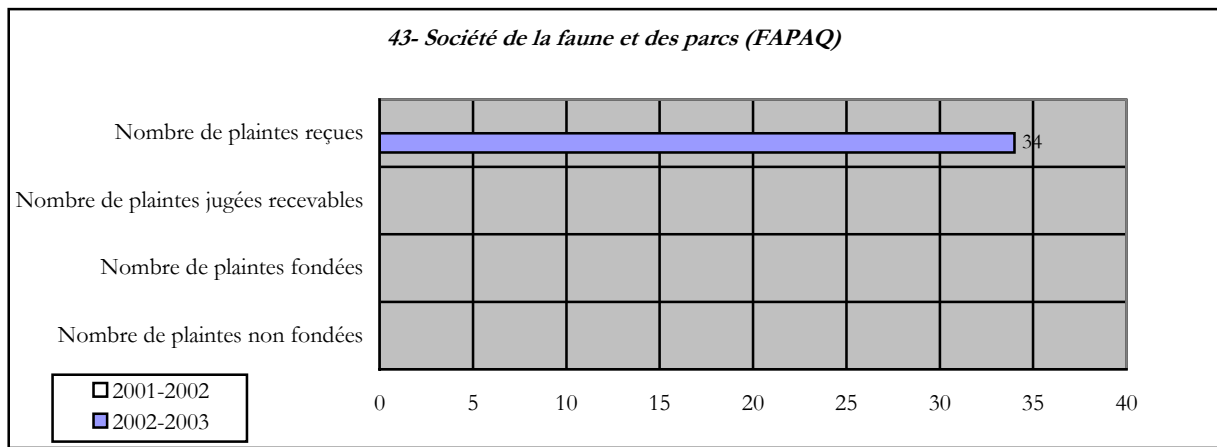
Le service des plaintes de la Régie du logement comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. Par contre, en 2001-2002, les chiffres exacts sur le nombre de plaintes fondées ou non fondées n'ont pas été comptabilisés. En 2002-2003, la RDL a reçu 1 858 plaintes, soit 43 de moins que l'année précédente, dont 1 672 ont été jugées recevables. Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées était de 72.



Le service des plaintes de la Régie des rentes du Québec comptabilise toutes les données de gestion tel que mentionné au questionnaire. En 2002-2003, la RRQ a reçu 2 401 demandes, de ce nombre 1 185 ont été considérées comme des plaintes. Le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées est de 12,7, ce qui constitue une amélioration par rapport à 2001-2002, où celui-ci était de 22,3.



En 2002-2003, la SAAQ a reçu 2 720 demandes, soit 725 de plus que l'année précédente. Les données sur le nombre de plaintes jugées recevables ne sont pas disponibles au bureau de plaintes de la Société de l'assurance automobile du Québec. Par conséquent, il est impossible de calculer le pourcentage relié aux motifs des plaintes fondées, celui-ci étant basé sur le nombre de plaintes jugées recevables.

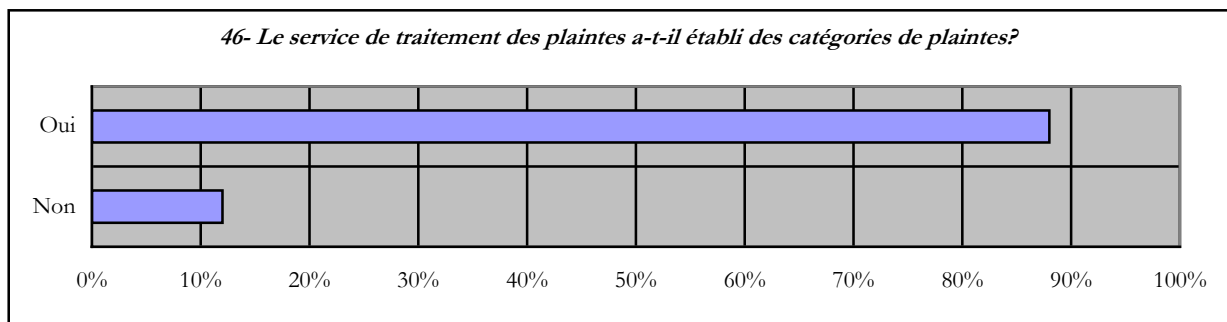


Le service des plaintes de la Société de la faune et des parcs n'a fait aucune ventilation du nombre de demandes reçues en 2001-2002. Par contre, en 2002-2003, 34 demandes ont été considérées et traitées comme des plaintes.

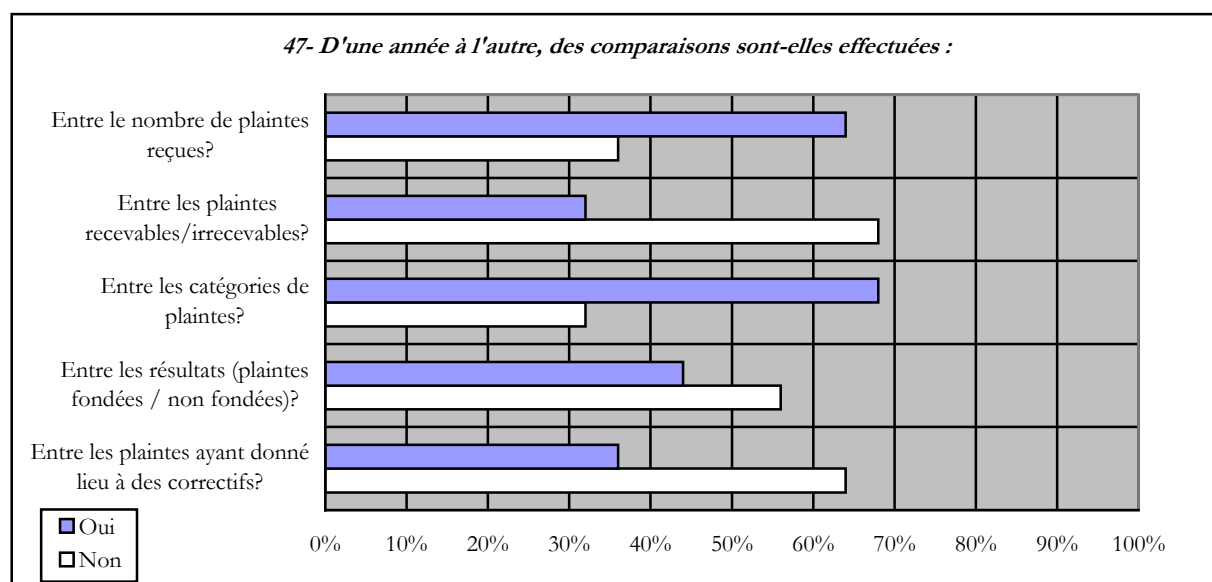
Il est d'abord important de mentionner que la catégorie « *M/O n'ayant pas suffisamment de données de gestion pour en faire une comparaison* » comprend plusieurs situations. Tout d'abord, y sont inclus les ministères et organismes ayant un tout nouveau bureau de plaintes et, par conséquent, ne pouvant avoir les données de 2001-2002. Sont également inclus dans cette catégorie les ministères et organismes n'ayant aucune donnée sur le nombre de plaintes jugées recevables. En effet, le pourcentage relié au motif des plaintes étant établi avec le nombre de plaintes jugées recevables, il était alors impossible de le calculer.

Ce graphique permet de conclure qu'il n'existe pas vraiment d'uniformité dans la façon de comptabiliser les données. Il est cependant important de souligner que 90 % des bureaux de plaintes ont une méthode d'analyse des données, ce qui démontre la volonté des responsables de faire de leur service des plaintes un véritable agent d'évaluation et de changement.

L'autre volet de la section 9 du questionnaire permet de mieux situer et de mieux comprendre le fonctionnement des bureaux de plaintes dans les ministères et organismes. En premier lieu, ce volet de la section 9 demandait aux responsables des ministères et organismes d'indiquer si leur bureau de plaintes établit des catégories de plaintes. Voici les résultats.



Ce graphique illustre que 88 % des ministères et organismes, soit 23/26, ont établi des catégories de plaintes. Tel que mentionné précédemment, les questions sur la mise en place de catégories de plaintes et sur la comparaison d'une année à l'autre des données de gestion ont été considérées comme inapplicables à l'OPC et le MAPAQ. Ces mêmes questions sont également inapplicables à la CFP, son service des plaintes n'étant pas encore entièrement créé.



Les résultats obtenus au deuxième volet de la section 9 permettent de constater que 64 % des M/O (16/25²⁸) font, d'une année à l'autre, la comparaison entre le nombre de plaintes reçues et 68 % (17/25) entre les catégories de plaintes. Par contre, seulement 32 % des M/O (8/25) font cette même comparaison entre les plaintes recevables et les plaintes irrecevables et 36 % (9/25) entre les plaintes ayant donné lieu à des correctifs.

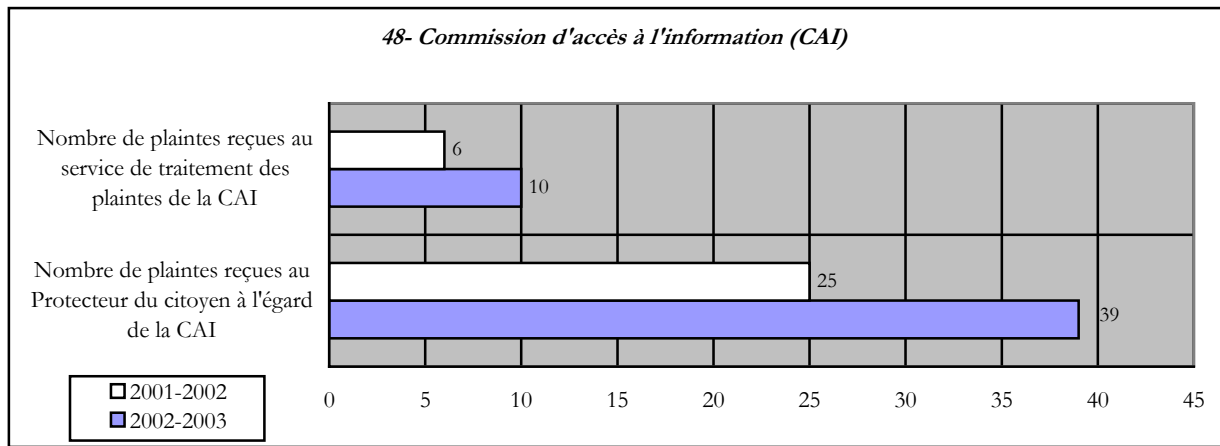
11 Portrait des plaintes à l'égard de l'administration publique québécoise

Les données de gestion comptabilisées dans cette section permettent de présenter un portrait de l'ensemble des plaintes reçues au Protecteur du citoyen à l'égard des ministères et organismes sélectionnés.

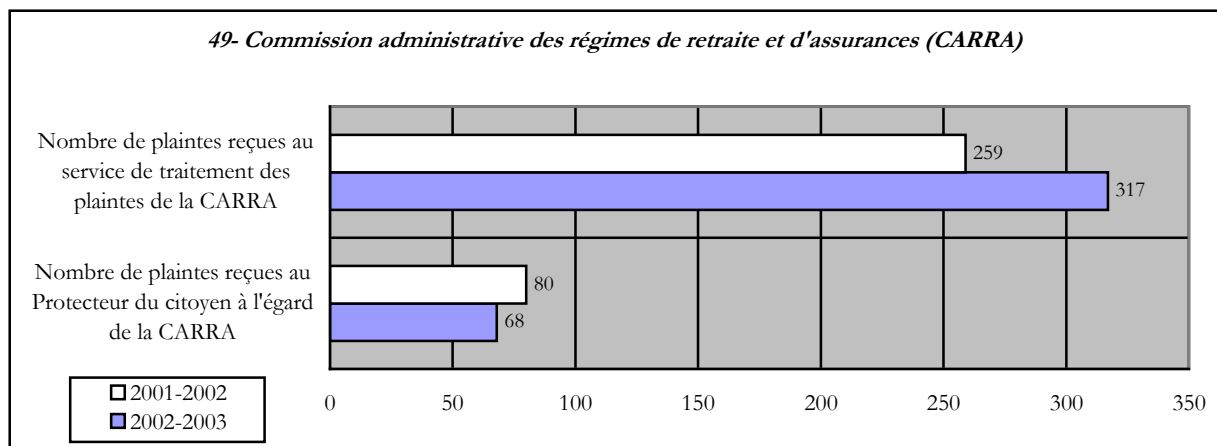
Tel que mentionné à la section précédente, les ministères et organismes qui ne font pas systématiquement une comptabilisation des plaintes qu'ils reçoivent annuellement, ne feront évidemment pas partie de ces nouveaux graphiques. Il s'agit de la Commission de la fonction publique, du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation et du ministère du Travail.

Quant à l'Office de la protection du consommateur, il n'est pas représenté dans cette section du rapport puisque le nombre de ses plaintes reçues inclut les commentaires des consommateurs.

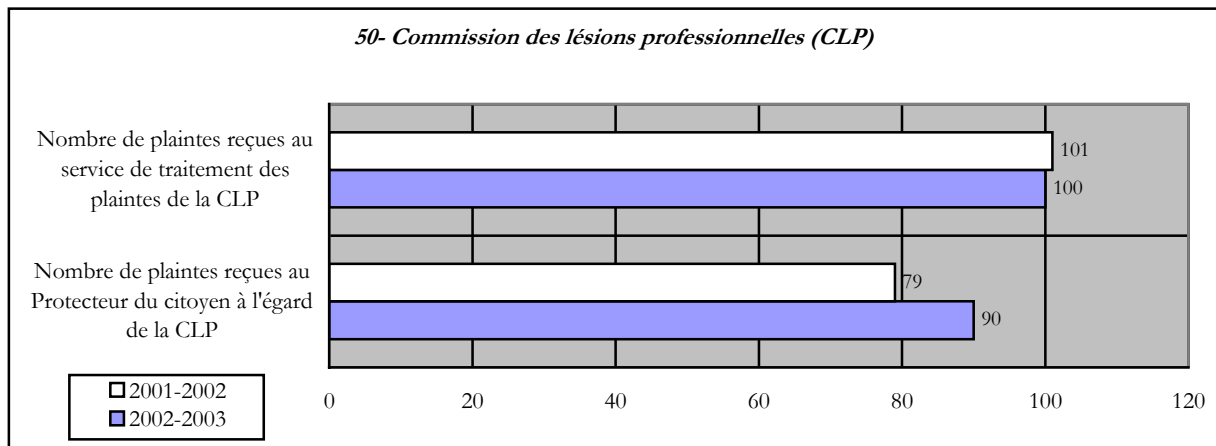
28. En plus des M/O mentionnés ci-dessus, l'OQLF n'était pas en mesure de répondre à cette dernière question. Le service des plaintes de l'OQLF n'étant fondé que depuis le printemps 2001 aucune comparaison avec des données précédentes n'était possible.



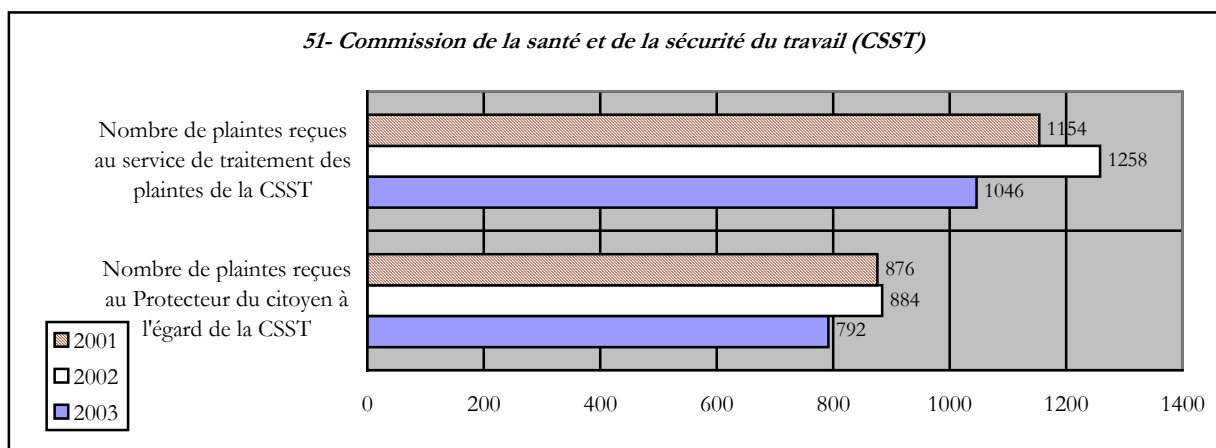
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 39 plaintes à l'égard de la CAI, soit 29 de plus que le service de traitement des plaintes de la Commission d'accès à l'information. Une situation similaire à celle de 2001-2002, où le Protecteur du citoyen avait reçu 25 plaintes et le service des plaintes de la CAI en avait reçu 6.



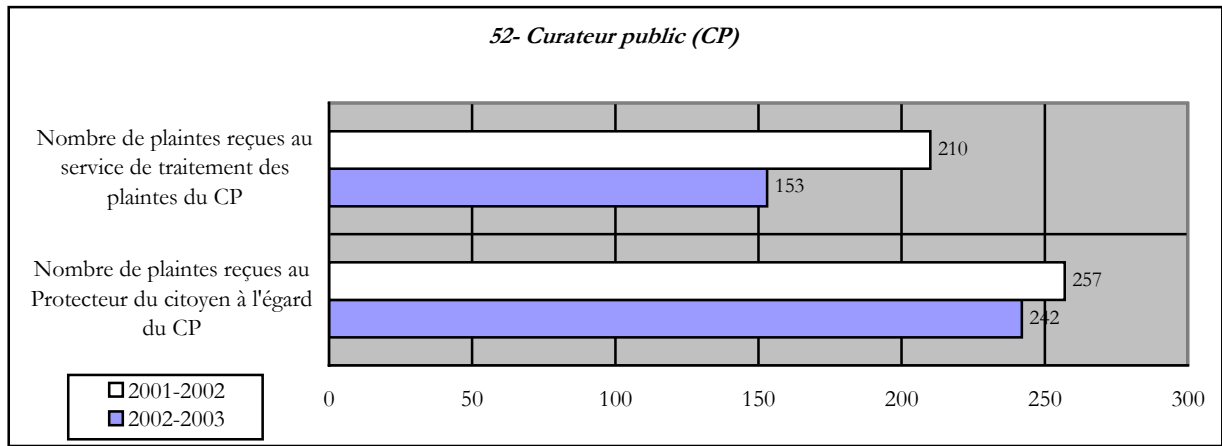
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 68 plaintes à l'égard de la Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances, ce qui correspond à 21,5 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes de la CARRA pour cette même année, comparativement à 31 % en 2001-2002.



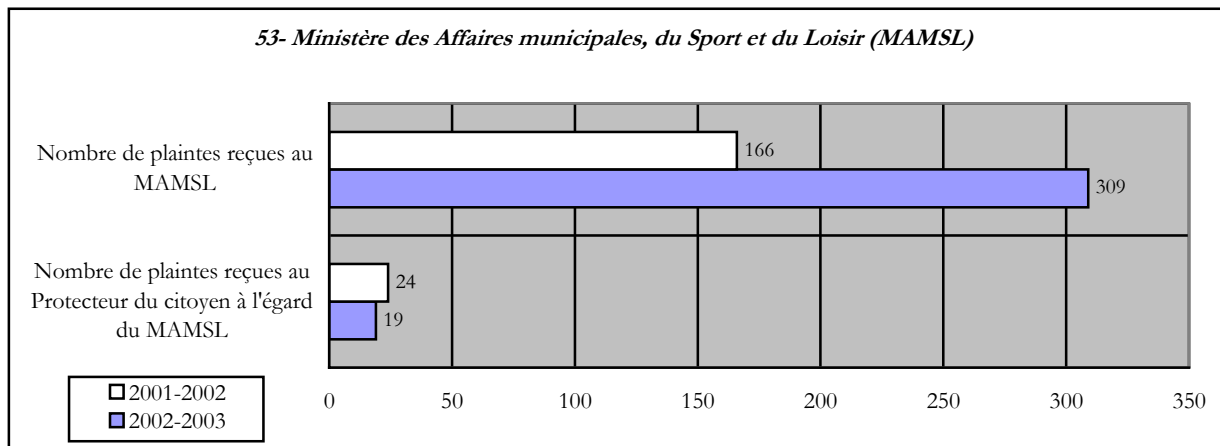
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 90 plaintes à l'égard de la Commission des lésions professionnelles, ce qui correspond à 90 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes de la CLP pour cette même année, comparativement à 78 % en 2001-2002.



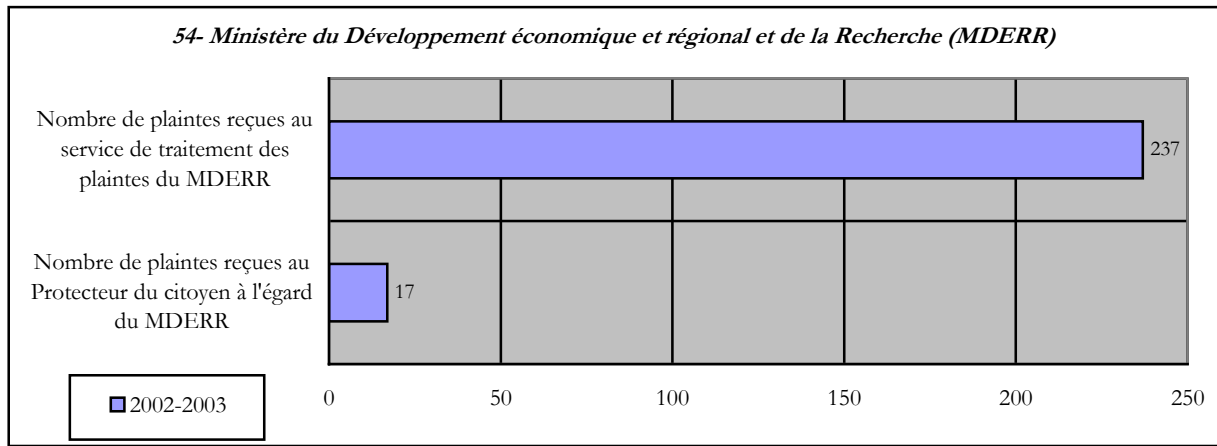
L'année de compilation du service de traitement des plaintes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail étant en fonction de l'année civile, le nombre de plaintes reçues par le Protecteur du citoyen a été comptabilisé selon le même calendrier. En 2003, le Protecteur du citoyen a donc reçu 792 plaintes à l'égard de la Commission de la santé et de la sécurité du travail, ce qui correspond à 76 % du nombre de plaintes reçues par le service de traitement des plaintes de la CSST pour cette même année, comparativement à 70 % en 2002 et 76 % en 2001.



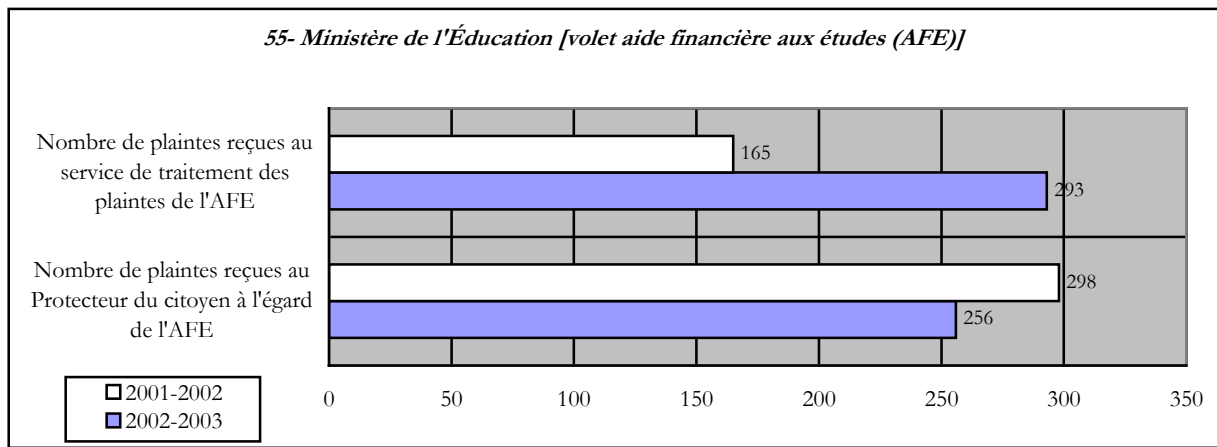
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 242 plaintes à l'égard du CP, soit 89 de plus que le service de traitement des plaintes du Curateur public. Une situation similaire à celle de 2001-2002, où le Protecteur du citoyen avait reçu 257 plaintes et le service des plaintes du CP en avait reçu 210.



En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 19 plaintes à l'égard du ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir, ce qui correspond à 6 % du nombre de plaintes reçues par le MAMSL pour cette même année, comparativement à 14,5 % en 2001-2002.

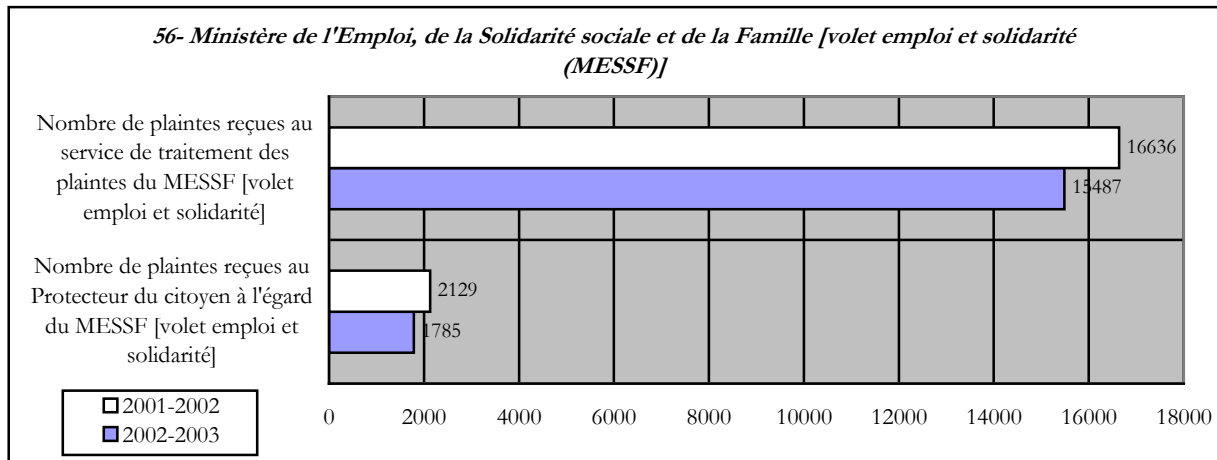


Le service de traitement des plaintes du ministère du Développement économique et régional et de la Recherche a seulement fait une compilation des plaintes reçues en 2002-2003. Le Protecteur du citoyen a reçu 17 plaintes²⁹ à l'égard du MDERR en 2002-2003, ce qui correspond à 7 % du nombre de plaintes reçues par le service des plaintes de ce ministère, pour cette même année.

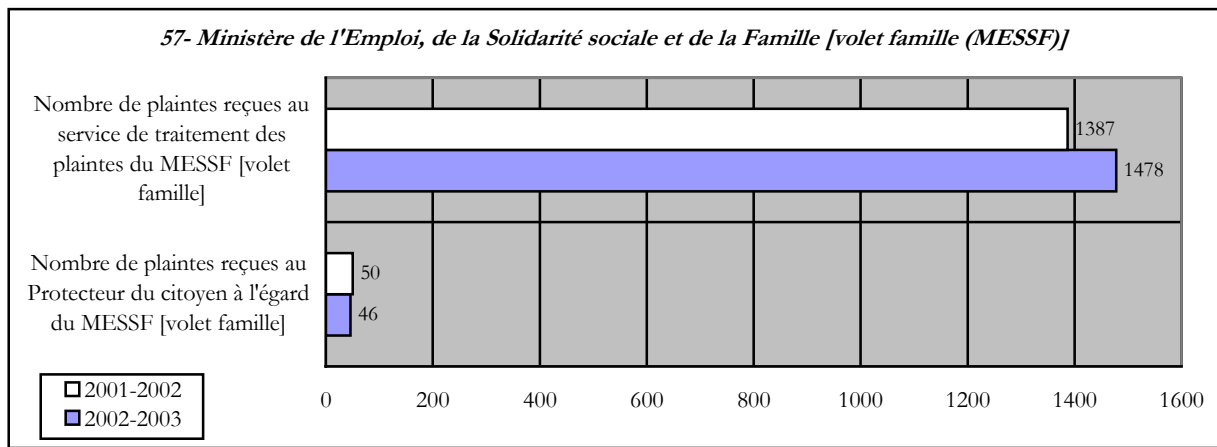


En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 256 plaintes à l'égard du ministère de l'Éducation [volet *aide financière aux études*], ce qui correspond à 87 % du nombre de plaintes reçues par le service de traitement des plaintes de l'AFE pour cette même année. En 2001-2002, le Protecteur du citoyen recevait davantage de plaintes à l'égard de l'Aide financière aux études que le service des plaintes de ce volet du ministère de l'Éducation. En effet, en 2001-2002, le Protecteur du citoyen recevait 298 plaintes à l'égard de l'AFE, soit 133 de plus que le service des plaintes de l'AFE.

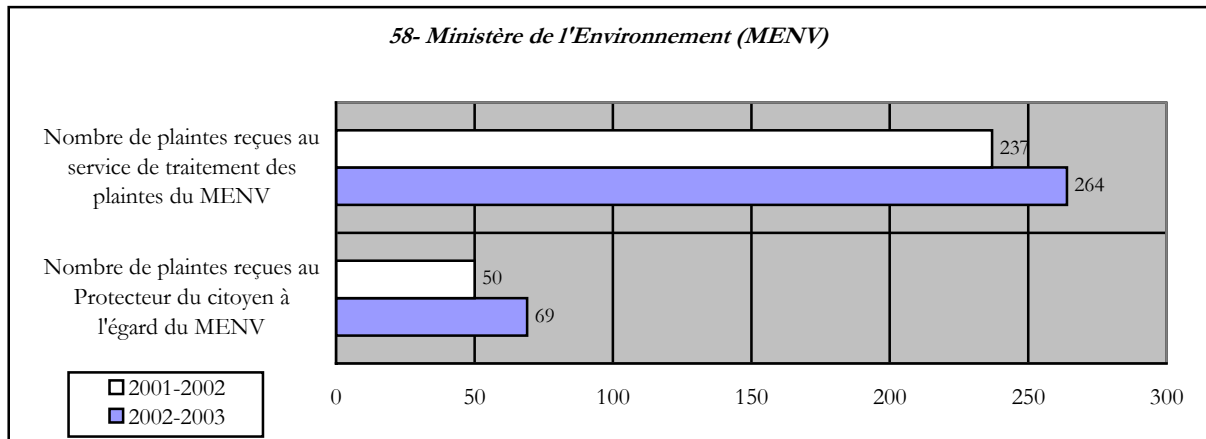
29. Ces 17 plaintes correspondent à la somme des demandes reçues à l'égard du ministère de l'Industrie et du Commerce, du ministère des Régions et du ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie.



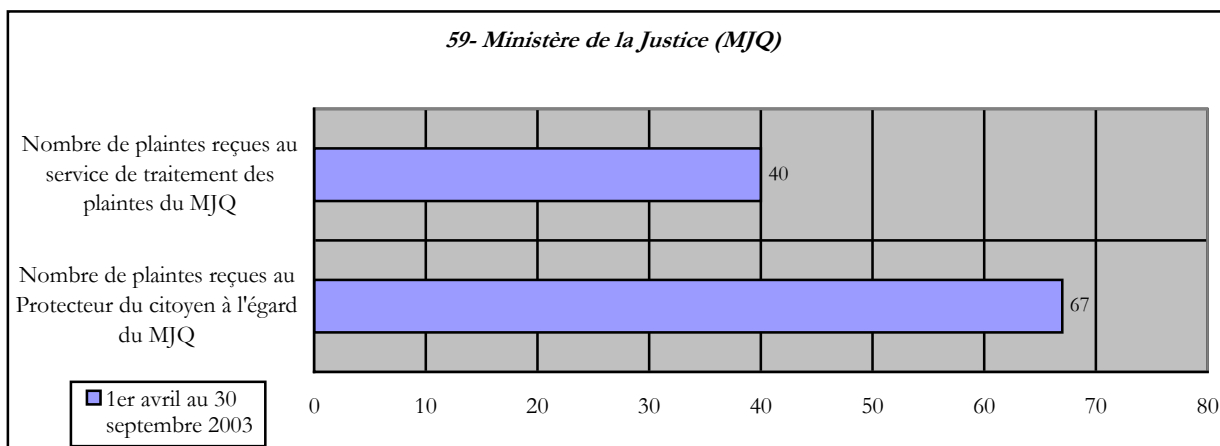
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 1 785 plaintes à l'égard du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *emploi et solidarité*], ce qui correspond à 11,5 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MESSF [volet *emploi et solidarité*] pour cette même année, comparativement à 13 % en 2001-2002.



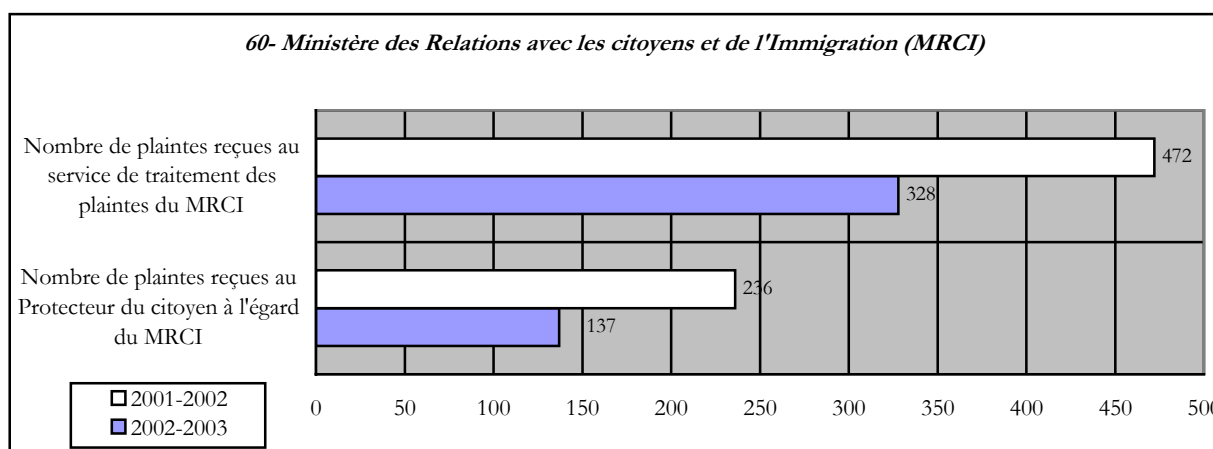
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 46 plaintes à l'égard du ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet *famille*], ce qui correspond à 3 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MESSF [volet *famille*] pour cette même année, comparativement à 4 % en 2001-2002.



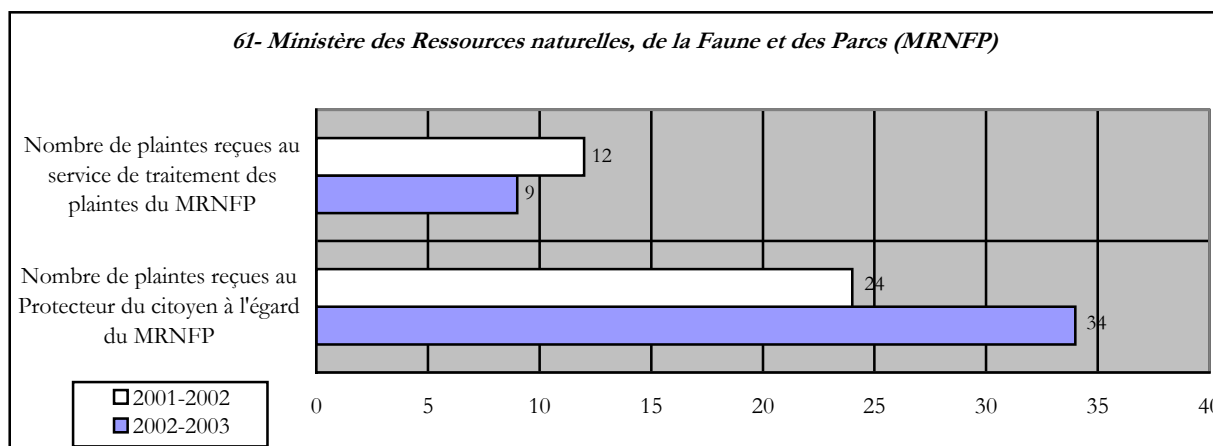
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 69 plaintes à l'égard du ministère de l'Environnement, ce qui correspond à 26 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MENV pour cette même année, comparativement à 21 % en 2001-2002.



Le service de traitement des plaintes du ministère de la Justice comptabilise ses données de gestion depuis le 1^{er} avril 2003. Le graphique suivant fait donc la comparaison entre les données disponibles, soit celles du 1^{er} avril 2003 au 30 septembre 2003. Au cours de cette période, le Protecteur du citoyen a reçu 67 plaintes à l'égard du MJQ, soit 27 de plus que le service des plaintes de ce ministère.

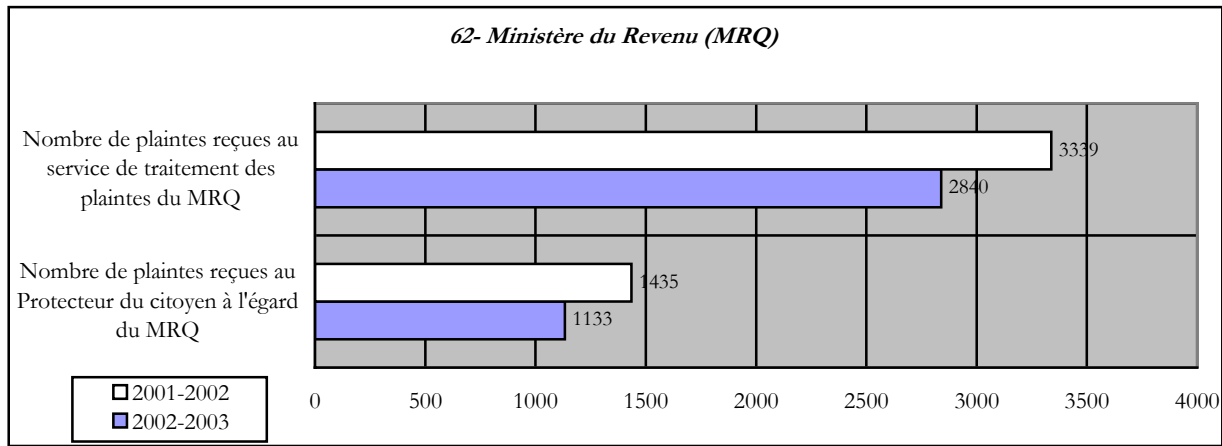


En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 137 plaintes à l'égard du ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, ce qui correspond à 42 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MRCI pour cette même année, comparativement à 50 % en 2001-2002.

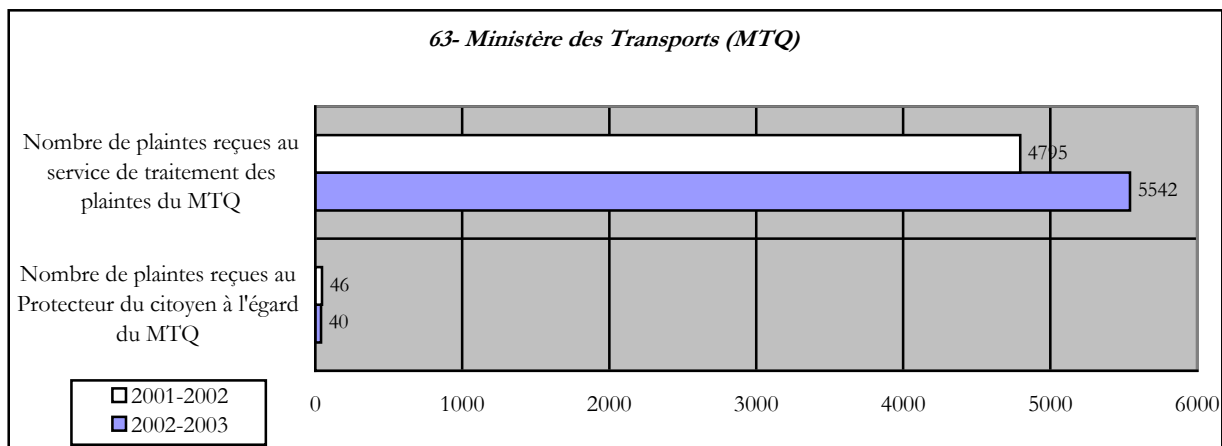


En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 34 plaintes à l'égard du MRNFP, soit 25 de plus que le service de traitement des plaintes du MRNFP³⁰. Une situation similaire à celle de 2001-2002, où le Protecteur du citoyen avait reçu 24 plaintes et le service des plaintes du MRNFP en avait reçu 12.

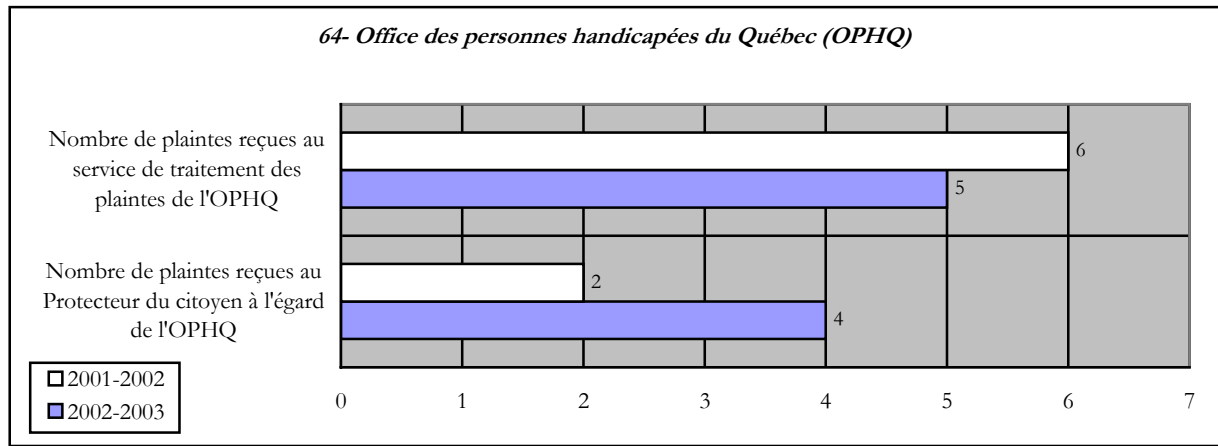
30. Les données de 2001-2002 et 2002-2003 réfèrent uniquement aux plaintes traitées en deuxième instance par le Bureau de la gestion des plaintes du MRNFP excluant celles de première instance traitées par les secteurs, celles relatives à la DSC, qui sont traitées par le service aux citoyens et les dénonciations. Le ministère nous a toutefois informé avoir l'intention de se doter d'un mécanisme lui permettant de disposer de statistiques complètes sur le nombre total de plaintes.



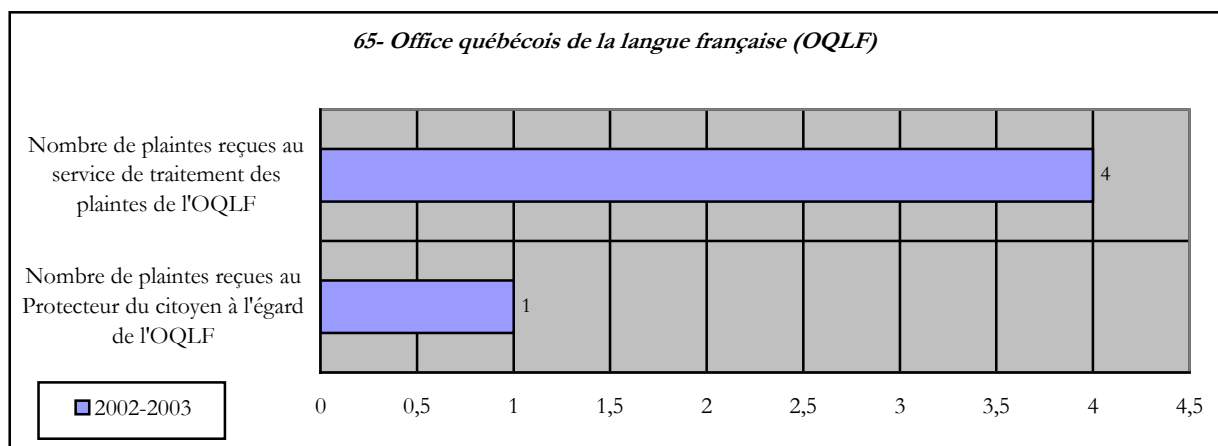
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 1 133 plaintes à l'égard du ministère du Revenu, ce qui correspond à 40 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MRQ pour cette même année, comparativement à 43 % en 2001-2002.



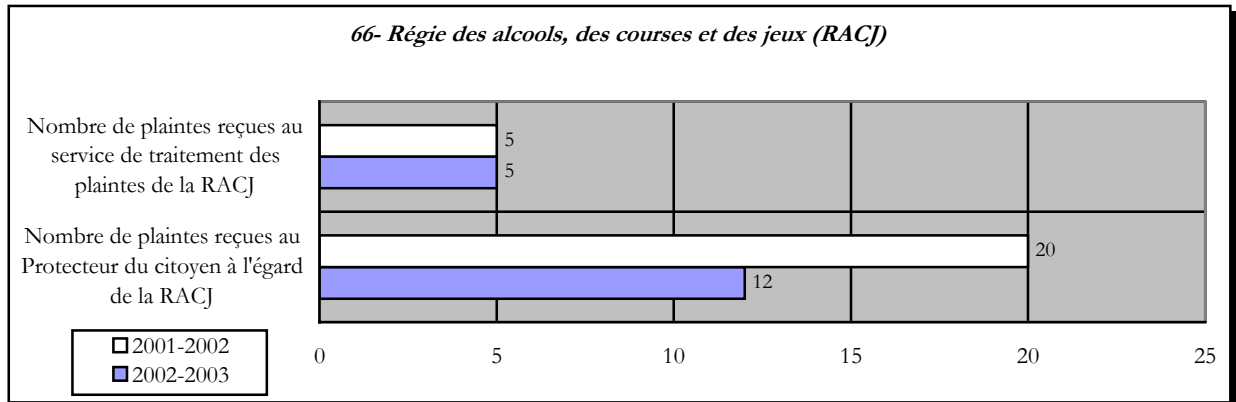
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 40 plaintes à l'égard du ministère des Transports, ce qui correspond à 0,7 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes du MTQ pour cette même année, comparativement à 1 % en 2001-2002.



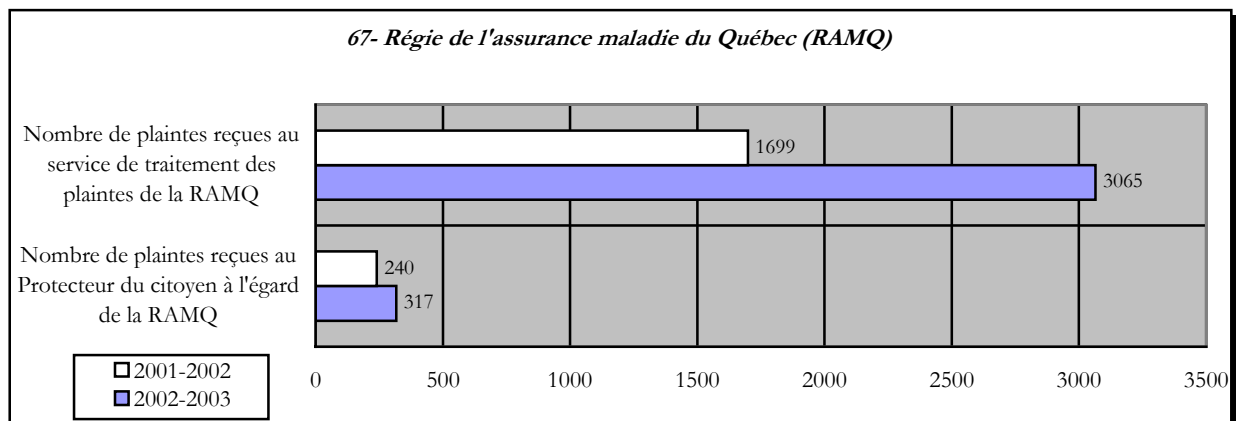
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 4 plaintes à l'égard de l'Office des personnes handicapées du Québec, ce qui correspond à 80 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes de l'OPHQ pour cette même année, comparativement à 33 % en 2001-2002.



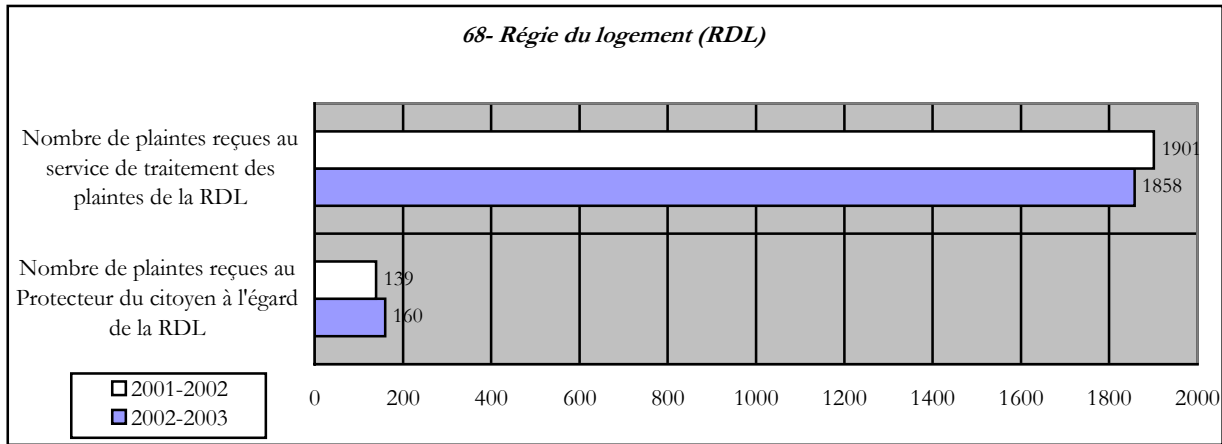
Le service de traitement des plaintes de l'Office québécois de la langue française a été créé au printemps 2001, ce graphique représente donc les données comptabilisées pour l'année 2002-2003. Le Protecteur du citoyen a reçu une plainte en 2002-2003 à l'égard de l'OQLF, ce qui correspond à 25 % du nombre de plaintes reçues par le service de traitement des plaintes de l'Office québécois de la langue française pour cette même année.



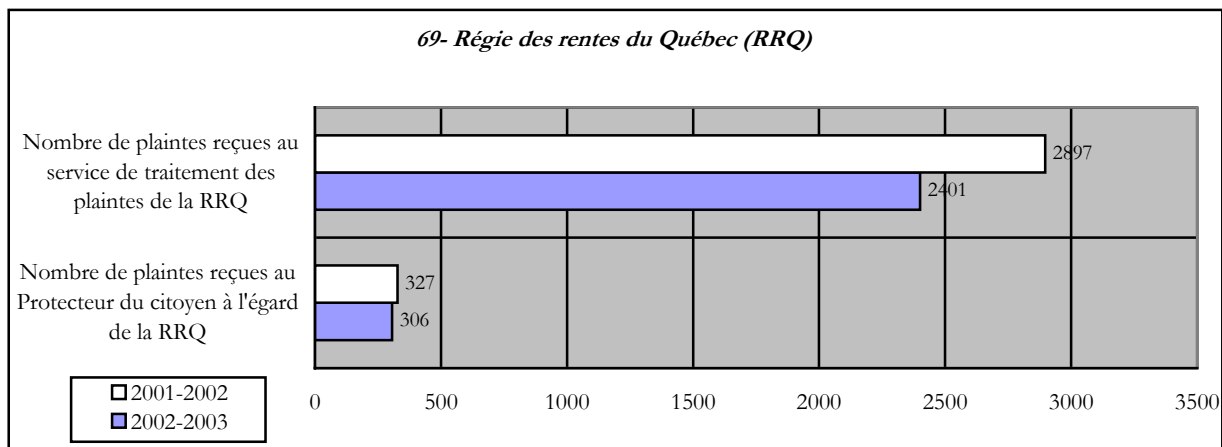
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 12 plaintes à l'égard de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit 7 de plus que le service de traitement des plaintes de la RACJ. Une situation similaire à celle de 2001-2002, où le Protecteur du citoyen avait reçu 20 plaintes et le service des plaintes de la Régie en avait reçu 5.



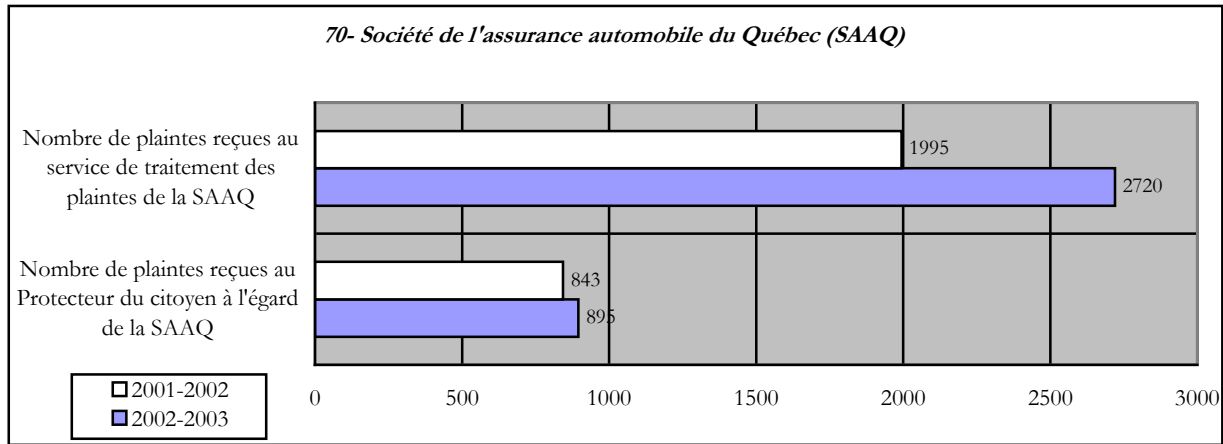
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 317 plaintes à l'égard de la Régie de l'assurance maladie du Québec, ce qui correspond à 10 % du nombre de plaintes reçues par le service de traitement des plaintes de la RAMQ pour cette même année, comparativement à 14 % en 2001-2002.



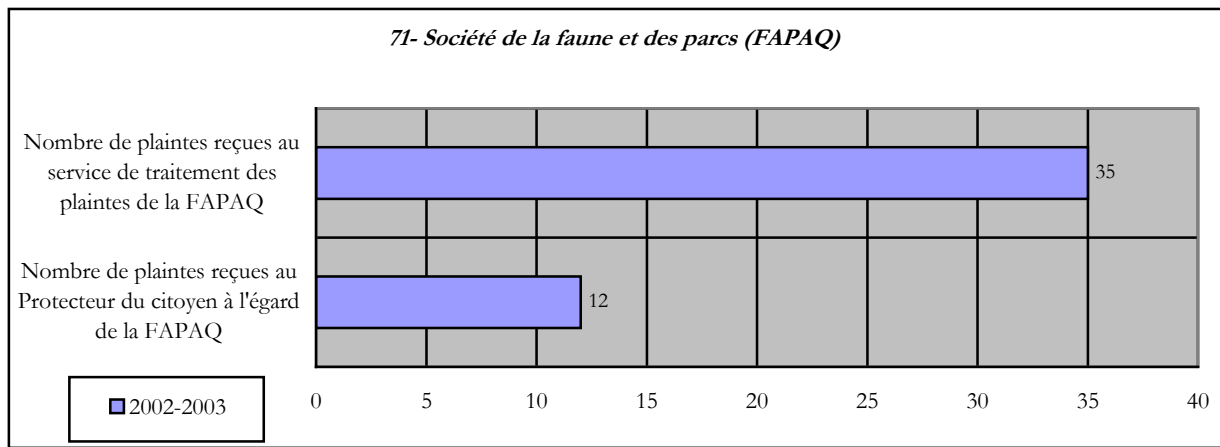
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 160 plaintes à l'égard de la Régie du logement, ce qui correspond à 9 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes de la RDL pour cette même année, comparativement à 7 % en 2001-2002.



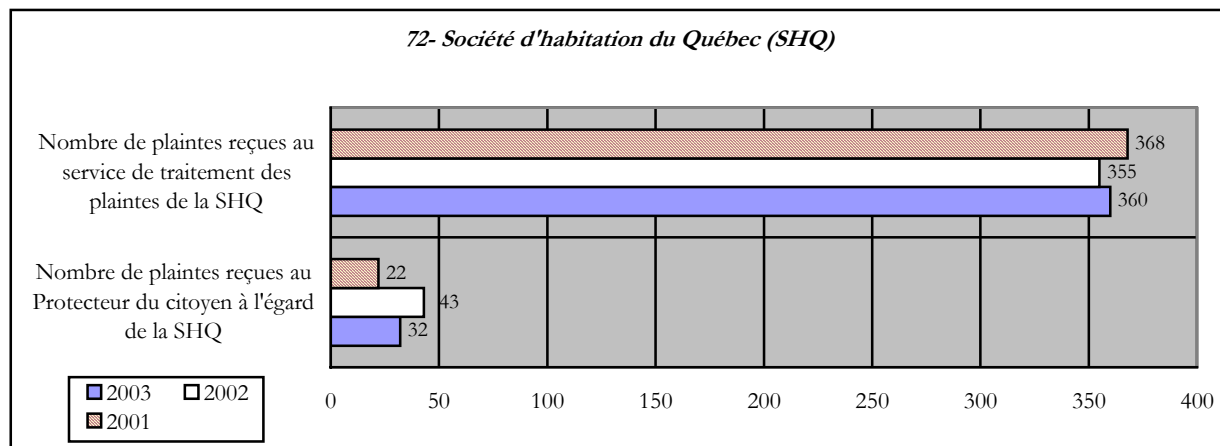
En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 306 plaintes à l'égard de la Régie des rentes du Québec, ce qui correspond à 12,7 % du nombre de plaintes reçues par le service des plaintes de la RRQ pour cette même année, comparativement à 11,3 % en 2001-2002.



En 2002-2003, le Protecteur du citoyen a reçu 895 plaintes à l'égard de la Société de l'assurance automobile du Québec, ce qui correspond à 33 % du nombre de plaintes reçues au service de traitement des plaintes de la SAAQ pour cette même année, comparativement à 42 % en 2001-2002.

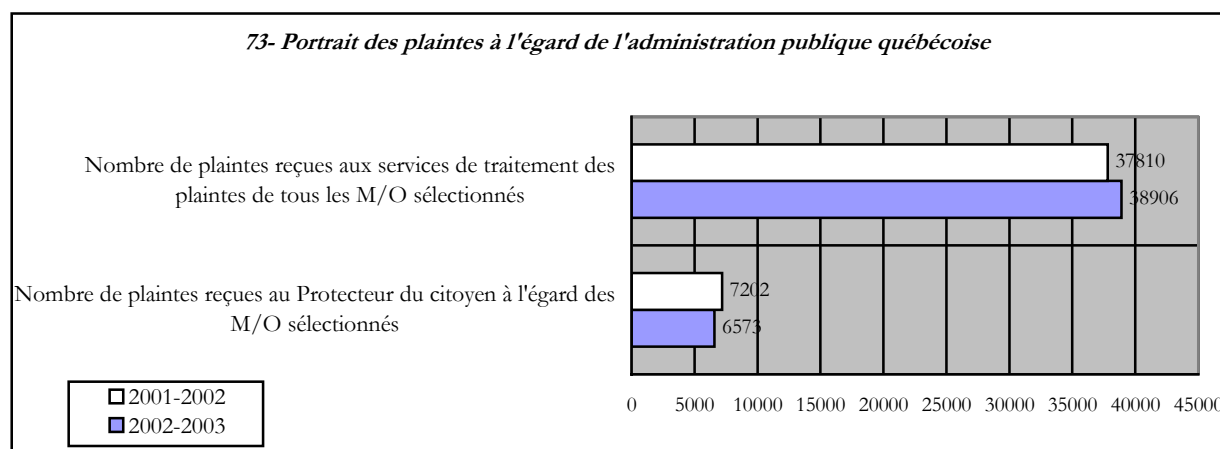


Le service de traitement des plaintes de la Société de la faune et des parcs n'a fait aucune ventilation du nombre de demandes reçues en 2001-2002. Par contre, il est possible de tracer un portrait du nombre de demandes reçues pour 2002-2003. Le Protecteur du citoyen a reçu 12 plaintes en 2002-2003 à l'égard de la FAPAQ, ce qui correspond à 34 % du nombre de plaintes reçues au service des plaintes de cet organisme pour cette même année.



En 2003, le Protecteur du citoyen a reçu 32 plaintes à l'égard de la Société d'habitation du Québec, ce qui correspond à 9 % du nombre de plaintes reçues par le service de traitement des plaintes de la SHQ pour cette même année, comparativement à 12 % en 2002 et à 6 % en 2001.

Le graphique suivant présente une synthèse du nombre de plaintes reçues dans les ministères et organismes par rapport à celles reçues au Protecteur du citoyen à l'égard de ces mêmes ministères et organismes³¹.



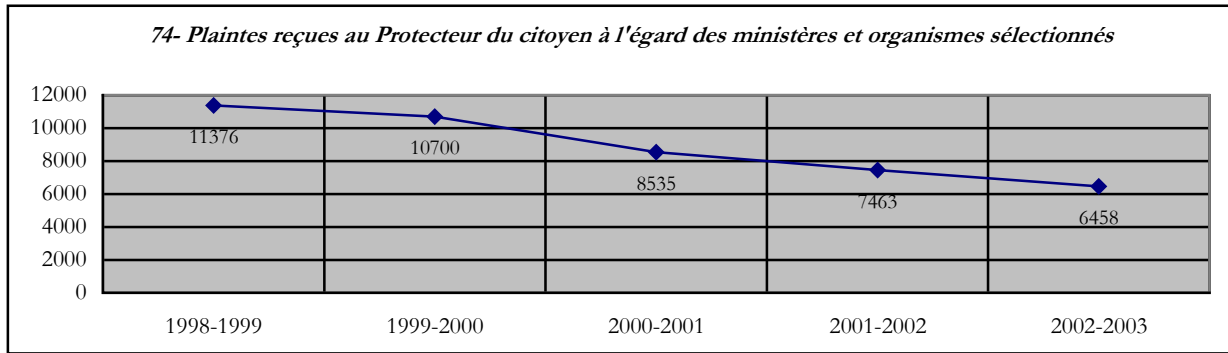
Ce graphique indique qu'en 2002-2003³², le Protecteur du citoyen recevait 6 573 plaintes à l'égard des ministères et organismes sélectionnés, ce qui correspond à 17 % du nombre de plaintes reçues par les bureaux de plaintes de tous les ministères et organismes pour cette même année, comparativement à 19 % en 2001-2002³³.

31. On fait référence aux M/O ayant comptabilisé leurs données de gestion.

32. Pour les M/O ayant comptabilisé leurs données de gestion en fonction de l'année civile, c'est le nombre de plaintes reçues en 2003 qui a été utilisé.

33. Pour les M/O ayant comptabilisé leurs données de gestion en fonction de l'année civile, c'est le nombre de plaintes reçues en 2001 qui a été utilisé.

En conclusion de ce rapport, le graphique suivant indique le nombre de plaintes reçues, de 1998 à 2003 au Protecteur du citoyen, à l'égard des ministères et organismes sélectionnés.



Bien que le nombre de plaintes reçues au Protecteur du citoyen à l'égard des ministères et organismes sélectionnés pour ce portrait ait diminué de 43,2 % au cours des 5 dernières années, la diminution annuelle semble s'être stabilisée, depuis l'année 2000-2001 à près de 13 %. Une diminution moins importante que celle constatée entre les années 1999-2000 et 2000-2001, qui était alors de plus de 20 %.

Conclusion

Le « *Portrait des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes* » permet de tirer certaines conclusions à la lumière du guide « *Un bureau de plaintes légitime et crédible* ». Ainsi, tel que le suggérait l'outil de référence publié par le Protecteur du citoyen en 2001, les bureaux de plaintes des ministères et organismes sélectionnés pour ce bilan ont pour la plupart une position qui est, dans la hiérarchie administrative, voisine de celle des hautes autorités. De plus, la plainte, tout comme le suggère le guide de 2001, est définie comme étant l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services rendus. Finalement, dans la majorité des bureaux de plaintes des ministères et organismes désignés, les formalités que le citoyen doit accomplir lors du dépôt de sa plainte ont été simplifiées.

On peut certes affirmer qu'il s'agit là d'un bilan positif. Certaines lacunes mériteraient toutefois d'être comblées.

D'abord, l'appellation des bureaux ou services chargés de traiter les plaintes gagnerait à être harmonisée et le mot « *plaintes* » devrait apparaître, ce qui faciliterait le repérage et l'accès au service pour le citoyen. De plus, bien que la très grande majorité des bureaux de plaintes utilisent plusieurs moyens pour faire connaître leur existence, tels que le site Internet et la téléphonie interactive, des améliorations au chapitre de la visibilité doivent être apportées à certains endroits.

À l'égard du rôle des personnes responsables du traitement des plaintes, il m'apparaît nécessaire que tous aient la fonction de contrôler non seulement le processus de traitement de la plainte, mais également le résultat afin de faire de ces services de véritables agents de changement au soutien à la qualité des services.

Concernant les données de gestion comptabilisées par ce portrait des services de traitement des plaintes, je constate que certains ministères et organismes n'effectuent aucune statistique faisant état du nombre de plaintes fondées et non fondées. Bien que ce ne soit pas l'unique façon d'analyser valablement des données relatives aux plaintes, il n'en demeure pas moins que c'est là un aspect majeur pouvant renseigner l'organisation sur l'évaluation qu'elle fait de ses propres services. J'invite donc ces ministères et organismes à développer cette approche qui, tout en favorisant le repérage des situations similaires, octroie la possibilité de délimiter la portée réelle d'une erreur ou d'une injustice commise par l'Administration.

Finalement, je recommande que le personnel de l'ensemble des services de traitement des plaintes des différents ministères et organismes informent les citoyens, qui demeurent insatisfaits à la suite de leur intervention, de la possibilité de s'adresser au Protecteur du citoyen.

Annexe I – Questionnaire : Situation des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes

1. NOM DU DÉLÉGUÉ : _____

MINISTÈRE OU ORGANISME : _____

DATE : _____

IDENTIFICATION : _____

- **Quel est le nom du service où les citoyens peuvent déposer leurs plaintes?**

*Cocher la/ les case(s)
appropriée(s)*

Bureau des plaintes et des renseignements

Bureau de plaintes

Secrétariat général

Service à la clientèle

Service des renseignements

Suggestions et plaintes

Commissaire aux plaintes

Responsable des plaintes

Autres (préciser) _____

- **Quelle est la date de la création du service?**

▪ **Le service est-il régionalisé?**

Oui

Non

2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT DES PLAINTES :

▪ **Nom** _____ **Titre** _____

▪ **Quel est le statut du responsable du traitement des plaintes?**

cadre

professionnel

autres (préciser) _____

▪ **Quelle est la place du responsable dans l'organigramme?**

relève du président

relève du sous-ministre

relève d'un sous-ministre adjoint

relève d'un vice-président

relève d'un directeur général

relève d'un directeur

quelle direction ? _____

autres (préciser) _____

- **Nombre de personnes sous son autorité et affectées au traitement des plaintes :**

3. IDENTIFICATION DU BUREAU DE PLAINTES POUR LE CITOYEN

- **L'existence du service du traitement des plaintes est prévue dans :**

loi du ministère ou de l'organisme

règlement du ministère ou de l'organisme

politique

directive

plan d'organisation de l'administration supérieure

autres (préciser) _____

4. LE MANDAT DU RESPONSABLE D'UN BUREAU DE PLAINTES :

- **Quel document décrit le mandat de responsable du traitement des plaintes?**

règlement du M/O

politique

directive

autres (préciser) _____

▪ **Le responsable du traitement des plaintes :**

traite-t-il lui-même la plainte? Oui Non

ou

la fait-il traiter par le service concerné? Oui Non

▪ **Dans l'hypothèse où la plainte est traitée ailleurs qu'au service des plaintes, le responsable exerce-t-il un contrôle de qualité :**

sur le processus du traitement de la plainte? Oui Non

sur le résultat? Oui Non

▪ **Quels sont les pouvoirs du responsable des plaintes?**

recommandation

reconsidération

révision

médiation

autres (préciser) _____

▪ **La recommandation est :**

limitée au cas individuel

étendue au systémique

à qui est-elle adressée? _____

- **En vertu de quelles règles (dispositions) assure-t-on au responsable des plaintes l'accès à l'information nécessaire pour traiter les plaintes?**

- **Quelle est la définition d'une plainte dans ce ministère ou organisme?**

5. NOTORIÉTÉ DE LA FONCTION DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT DE PLAINTES AU SEIN DE L'ORGANISME :

- **Quels sont les moyens utilisés au sein du ministère ou de l'organisme pour faire connaître l'existence et l'action de ce service aux membres du personnel?**

- | | |
|--|--------------------------|
| rencontres avec le personnel | <input type="checkbox"/> |
| dépliants pour les employés | <input type="checkbox"/> |
| Intranet | <input type="checkbox"/> |
| diffusion du rapport du bureau de plaintes | <input type="checkbox"/> |
| politiques et procédures | <input type="checkbox"/> |
| autres (préciser) | _____ |

6. ACCESSIBILITÉ DU BUREAU DE PLAINTES :

- **Par quel moyen le citoyen peut-il connaître l'existence du bureau de plaintes?**

- | | |
|--|--------------------------|
| bottin gouvernemental | <input type="checkbox"/> |
| déclaration de services aux citoyens | <input type="checkbox"/> |
| site Internet | <input type="checkbox"/> |
| dépliant du service de traitement des plaintes | <input type="checkbox"/> |
| autres (préciser) | _____ |

▪ **Quels moyens sont utilisés pour promouvoir et faire connaître l'utilisation du mécanisme de traitement des plaintes à la clientèle visée?**

dépliants

bottin téléphonique

Internet

mention dans la correspondance avec la clientèle

messagerie vocale

référée par le service de renseignements

obligation faite au personnel d'informer les citoyens de ce service, lorsque la situation s'y prête

autres (préciser) _____

7. FORMALITÉS LORS DU DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ :

▪ **Est-ce que la plainte doit être écrite?**

Oui

Non

▪ **Si oui;**

lettre

courrier électronique

formulaire disponible

formulaire obligatoire

▪ **Y a-t-il un numéro sans frais (1-800)?**

Oui

Non

▪ **Accepte-t-on les frais?**

Oui

Non

8. CONFIDENTIALITÉ DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS :

▪ **Quelle assurance est donnée au plaignant que sa plainte sera traitée en toute confidentialité?**

politique et procédure de gestion
des dossiers de plaintes

règles spécifiques
(dépliant, procédure, formulaire de consentement à la divulgation
de renseignements nominatifs, installations assurant la
confidentialité ou bureau fermé pour recevoir le plaignant, salle de
dossiers sécurisée, dossiers physiques sous clé)

autres (préciser) _____

9. DONNÉES DE GESTION :

▪ **Nombre de plaintes reçues par le service du traitement des plaintes du M/O :**

2001-2002

2002-2003

▪ **Nombre de plaintes jugées recevables :**

2001-2002

2002-2003

▪ **Nombre de plaintes :**

2001-2002

2002-2003

fondées

non fondées

▪ **Le service de traitement des plaintes a-t-il?**

établi des catégories de plaintes?

Oui

Non

effectué des comparaisons d'une année à l'autre entre :

le nombre de plaintes reçues?

Oui

Non

le nombre de plaintes recevables?

Oui

Non

les catégories de plaintes?

Oui

Non

le résultat (fondée / non fondée)?

Oui

Non

les plaintes ayant donné lieu à des correctifs?

Oui

Non

COMMENTAIRES GÉNÉRAUX :

Annexe II – Liste des graphiques

Graphique 1	Service de traitement des plaintes dans les ministères et organismes	4
Graphique 2	Nom du service où les citoyens peuvent déposer leurs plaintes.....	5
Graphique 3	L'année de la création des services de traitement des plaintes dans les ministères et organismes.....	6
Graphique 4	Régionalisation des services de traitement des plaintes	6
Graphique 5	Statut du responsable et sa position dans l'organigramme	7
Graphique 6	Documents prévoyant l'existence du service de traitement des plaintes	8
Graphique 7	Documents décrivant le mandat du responsable du traitement des plaintes.....	9
Graphique 8	Le responsable et le traitement de la plainte.....	9
Graphique 9	Rôle du responsable du bureau de plaintes.....	10
Graphique 10	Pouvoirs du responsable des plaintes dans les ministères et organismes.....	11
Graphique 11	Moyens utilisés pour faire connaître le service aux membres du personnel.....	13
Graphique 12	Par quels moyens le citoyen peut-il connaître l'existence du bureau de plaintes?.....	14
Graphique 13	Outils visant à promouvoir et faire connaître l'utilisation du mécanisme de traitement des plaintes à la clientèle des M/O	15
Graphique 14	La plainte doit-elle être écrite?	16
Graphique 15	Dans les ministères et organismes où le citoyen doit écrire sa plainte, de quelle façon peut-il procéder?	16
Graphique 16	Existe-t-il un numéro sans frais pour les citoyens désirant porter plainte verbalement?.....	16
Graphique 17	Dans les M/O n'ayant pas de numéro sans frais, accepte-t-on les frais d'interurbain?.....	17
Graphique 18	Quelle assurance est donnée au plaignant que sa plainte sera traitée en toute confidentialité?	18
Graphique 19	Commission d'accès à l'information (CAI).....	19
Graphique 20	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).....	19
Graphique 21	Commission des lésions professionnelles (CLP)	20
Graphique 22	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).....	20
Graphique 23	Curateur public (CP)	21

Graphique 24	Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL).....	21
Graphique 25	Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR)	22
Graphique 26	Ministère de l'Éducation [volet <i>aide financière aux études</i> (AFE)].....	22
Graphique 27	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet <i>emploi et solidarité</i> (MESSF)].....	23
Graphique 28	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet <i>famille</i> (MESSF)]	24
Graphique 29	Ministère de l'Environnement (MENV)	24
Graphique 30	Ministère de la Justice (MJQ).....	25
Graphique 31	Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)	25
Graphique 32	Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP).....	26
Graphique 33	Ministère du Revenu (MRQ).....	26
Graphique 34	Ministère des Transports (MTQ)	27
Graphique 35	Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).....	27
Graphique 36	Office de la protection du consommateur (OPC).....	28
Graphique 37	Office québécois de la langue française (OQLF).....	28
Graphique 38	Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ).....	29
Graphique 39	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).....	29
Graphique 40	Régie du logement (RDL)	30
Graphique 41	Régie des rentes du Québec (RRQ).....	30
Graphique 42	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	31
Graphique 43	Société de la faune et des parcs (FAPAQ).....	31
Graphique 44	Société d'habitation du Québec (SHQ).....	32
Graphique 45	Gestion des données dans les M/O	32
Graphique 46	Le service de traitement des plaintes a-t-il établi des catégories de plaintes?	33
Graphique 47	D'une année à l'autre, des comparaisons sont-elles effectuées?.....	34
Graphique 48	Commission d'accès à l'information (CAI).....	35
Graphique 49	Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA).....	35
Graphique 50	Commission des lésions professionnelles (CLP)	36

Graphique 51	Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST).....	36
Graphique 52	Curateur public (CP)	37
Graphique 53	Ministère des Affaires municipales, du Sport et du Loisir (MAMSL).....	37
Graphique 54	Ministère du Développement économique et régional et de la Recherche (MDERR)	38
Graphique 55	Ministère de l'Éducation [volet <i>aide financière aux études</i> (AFE)].....	38
Graphique 56	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet <i>emploi et solidarité</i> (MESSF)].....	39
Graphique 57	Ministère de l'Emploi, de la Solidarité sociale et de la Famille [volet <i>famille</i> (MESSF)]	39
Graphique 58	Ministère de l'Environnement (MENV)	40
Graphique 59	Ministère de la Justice (MJQ).....	40
Graphique 60	Ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration (MRCI)	41
Graphique 61	Ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (MRNFP).....	41
Graphique 62	Ministère du Revenu (MRQ).....	42
Graphique 63	Ministère des Transports (MTQ)	42
Graphique 64	Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ).....	43
Graphique 65	Office québécois de la langue française (OQLF).....	43
Graphique 66	Régie des alcools, des courses et des jeux (RACJ).....	44
Graphique 67	Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	44
Graphique 68	Régie du logement (RDL)	45
Graphique 69	Régie des rentes du Québec (RRQ)	45
Graphique 70	Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	46
Graphique 71	Société de la faune et des parcs (FAPAQ)	46
Graphique 72	Société d'habitation du Québec (SHQ)	47
Graphique 73	Portrait des plaintes à l'égard de l'administration publique québécoise.....	47
Graphique 74	Plaintes reçues au Protecteur du citoyen à l'égard des ministères et organismes sélectionnés.....	48