

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec



Le présent fichier est une publication en ligne reçue en dépôt légal, convertie en format PDF et archivée par Bibliothèque et Archives nationales du Québec. L'information contenue dans le fichier peut donc être périmée et certains liens externes peuvent être inactifs.

Version visionnée sur le site Internet d'origine le 3 novembre 2008.

Section du dépôt légal



[Retour à la page d'accueil](#)

Politiques du Conseil

Politique de gestion des plaintes

Approuvée par le conseil d'administration du Conseil des arts et des lettres du Québec le 19 octobre 2005 (RÉS. CA0506A014)

Toute plainte doit être adressée par écrit au:

Service des plaintes
Conseil des arts et des lettres du Québec
500 place d'Armes - 15e étage
Montréal (Québec)
H2Y 2W2

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES AU CONSEIL DES ARTS ET DES LETTRES DU QUÉBEC

SECTION I - ENCADREMENT LÉGISLATIF ET ADMINISTRATIF

L'Assemblée nationale adoptait, en mai 2000, la *Loi sur l'administration publique* qui instaure un nouveau cadre de gestion de l'administration gouvernementale axé sur l'atteinte des résultats, sur le respect du principe de la transparence et sur une imputabilité accrue de l'administration devant l'Assemblée nationale.

En vertu de cette Loi, les ministères et organismes publics qui fournissent directement des services aux citoyens et aux entreprises doivent rendre publique une déclaration contenant leurs objectifs quant au niveau et à la qualité des services.

Ainsi, pour se conformer à la *Loi sur l'administration publique*, le Conseil des arts et des lettres du Québec (ci-après nommé « le Conseil ») a adopté une Déclaration de services aux citoyens énonçant des valeurs et des engagements qui sont les assises de la qualité de ses services. Cette déclaration doit être mise à jour une fois par année.

Afin de donner suite aux engagements pris dans sa *Déclaration de services aux citoyens*, le Conseil a mis en place, à l'automne 2004, un processus interne centralisé de traitement des plaintes.

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à formaliser et à baliser le processus de gestion des plaintes au Conseil.

SECTION II - VALEURS

Valeurs du Conseil

Le Conseil souscrit aux valeurs suivantes qui motivent l'ensemble de ses actions auprès de la communauté artistique et littéraire et de l'ensemble de la société québécoise:

- l'autonomie et la liberté de création des artistes et des écrivains;
- l'indépendance artistique et administrative des organismes;
- la reconnaissance du mérite artistique par les pairs;
- la concertation avec les milieux artistiques et littéraire;
- la rigueur et la transparence des modes d'attribution de l'aide financière;
- l'efficacité des processus de gestion et l'imputabilité du personnel.

Valeurs des administrateurs et employés du Conseil

Les valeurs fondamentales auxquelles adhèrent tous les administrateurs et employés du Conseil sont les suivantes:

- la compétence;
- l'impartialité;
- l'intégrité;
- la loyauté;
- le respect.

SECTION III - OBJECTIF

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à assurer une gestion efficace des plaintes au Conseil, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration des services aux citoyens, en permettant au Conseil de déceler ses faiblesses, de corriger les situations problématiques ou inéquitables et d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui sont soumises.

SECTION IV - CHAMP D'APPLICATION

La *Politique de gestion des plaintes* s'applique à tous les membres du personnel du Conseil.

SECTION V - DÉFINITIONS

Bilan annuel

Document qui collige l'information contenue dans les rapports périodiques de gestion des plaintes ainsi que les avis et recommandations. La période couverte par ce bilan s'échelonne du 1^{er} avril au 31 mars.

Plainte

L'expression écrite de toute insatisfaction à l'égard des services offerts par le Conseil dans l'exercice de sa mission, à l'exclusion de toute demande de révision présentée dans le cadre du processus de révision des décisions du Conseil.

À cet égard, les engagements du Conseil pris en vertu de sa *Déclaration de services aux citoyens* peuvent faire l'objet de plaintes, que ce soit en terme d'équité, de transparence, de respect, d'accessibilité, d'égalité de traitement, de qualité de la gestion interne, d'expertise, d'excellence, de diligence et de confidentialité.

Cette définition exclut toutefois:

- le libellé de la réponse à une demande faite en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- une plainte formulée par un membre du personnel du Conseil concernant les relations de travail ou l'application des conventions collectives;
- une demande faisant l'objet d'une procédure judiciaire inscrite à la Cour.

Admissibilité

Les citoyens et notamment les artistes et les organismes artistiques sont admissibles à la présente politique de gestion de plaintes.

Toutefois, les membres du personnel du Conseil dans l'exercice de leurs fonctions ne sont pas admissibles.

Rapport périodique de gestion des plaintes

Ce document collige les plaintes écrites reçues à l'égard du Conseil et contient les renseignements suivants:

- la date de la plainte;
- un résumé de l'objet de la plainte;
- la direction concernée et la discipline artistique visée;
- la date de la réponse à la plainte ainsi qu'un résumé de celle-ci;
- un résumé de toute recommandation découlant de la plainte.

SECTION VI - PRINCIPES DIRECTEURS

Qualité des services

La qualité des services aux citoyens étant au cœur des préoccupations du Conseil, la *Politique de gestion des plaintes* doit être accessible à tous.

Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit à tout employé du Conseil en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis et ce, avec diligence.

Confidentialité et impartialité

Toute plainte doit être traitée par le Conseil avec la même attention, de façon confidentielle, diligente et impartiale, quelle que soit l'unité administrative concernée. À cet égard, conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* et conformément à l'engagement de confidentialité pris par le Conseil dans ses programmes d'aide, la confidentialité la plus stricte devra être respectée en ce qui a trait à l'identité du plaignant agissant à titre de personne physique ou d'organisme artistique.

Transparence

Dans un souci de transparence, le rapport annuel de gestion du Conseil devra faire état des objectifs poursuivis par le Conseil à l'égard du traitement des plaintes et des ajustements significatifs qui auront été apportés, le cas échéant, à ses façons de faire.

SECTION VII - PARTAGE DES RESPONSABILITÉS

Le président-directeur général

Le président-directeur général soumet la *Politique de gestion des plaintes* et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect. Il reçoit du secrétaire du Conseil les rapports périodiques de gestion sur les plaintes et le bilan annuel ainsi que les recommandations qui s'y rattachent, s'assure de leur suivi au sein du Conseil et voit à ce que les mesures correctives appropriées soient mises en oeuvre. Il approuve également les projets de réponse aux plaintes que lui soumet le secrétaire.

Le secrétaire du Conseil

À titre de responsable de la gestion des plaintes, le secrétaire du Conseil coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

Il agit comme intermédiaire entre le président-directeur général et les directeurs pour le traitement des plaintes. À ce titre, il est le premier interlocuteur des directions du Conseil dans le traitement des plaintes.

Dès qu'il est avisé d'une plainte écrite, le secrétaire transmet au directeur ainsi qu'au chargé de programmes concerné une requête dans laquelle il précise la nature du suivi à donner à la plainte et le délai de réponse.

Il présente au président-directeur général, pour approbation, les projets de réponses aux plaintes écrites préparés par les directions et reçoit du directeur une copie de la version finale des lettres de réponse aux plaintes portant la signature de la personne concernée.

Il produit à l'intention du président-directeur général un rapport de gestion périodique des plaintes et un bilan annuel qui peut inclure des avis et des recommandations en vue d'améliorer les services du Conseil. Le rapport de gestion périodique est déposé à chacune des séances du conseil d'administration. Le bilan annuel est déposé à la première séance du conseil d'administration qui suit la fin de l'exercice financier.

Les directeurs

Chacun des directeurs du Conseil est responsable du traitement des plaintes concernant la direction sous sa responsabilité.

Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant.

Dès qu'il reçoit une plainte écrite, le directeur doit en informer le secrétaire du Conseil dans les plus brefs délais et lui en transmettre une copie.

Sur requête du secrétaire du Conseil, le directeur doit lui transmettre tout projet de réponse à une plainte, pour examen et commentaires.

Si le directeur constate qu'une plainte ne peut être réglée à son niveau, qu'elle présente une problématique particulière, qu'elle risque d'avoir des retombées publiques ou qu'elle implique plus d'une direction, le directeur doit en informer le secrétaire du Conseil qui coordonnera le traitement de la plainte à son niveau.

Chacun des directeurs s'assure que le personnel de son unité connaît la *Politique de gestion des plaintes* et la procédure qui s'y rattache.

Le personnel du Conseil

Le personnel du Conseil contribue et collabore à l'application de la *Politique de gestion des plaintes*.

Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et doit avoir pour objectif la résolution immédiate de sa plainte.

L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la *Politique de gestion des plaintes* en vigueur au Conseil.

L'employé qui reçoit une plainte verbale doit informer le plaignant qu'il peut formuler son insatisfaction par écrit et lui fournir au besoin l'assistance requise pour lui permettre de formuler sa plainte, le cas échéant. Advenant le cas où le plaignant refuse de formuler sa plainte par écrit, l'employé fournit lui-même une réponse verbale à sa plainte dans les meilleurs délais.

L'employé qui reçoit une plainte écrite la transmet sans délai à son directeur ainsi qu'au secrétaire du Conseil.

Si l'employé constate qu'une plainte ne peut être réglée à son niveau, qu'elle représente une problématique particulière, qu'elle risque d'avoir des retombées publiques ou qu'elle implique plus d'une direction du Conseil, il doit en informer sans délai son directeur qui déterminera, en collaboration avec le secrétaire du Conseil, les suites à lui donner.

Le comité de gestion

Si, après avoir pris connaissance de la plainte écrite et en avoir discuté avec le président-directeur général et le directeur concerné, le secrétaire du Conseil estime qu'elle nécessite une analyse plus détaillée, il la soumet à l'attention du comité de gestion.

Lorsqu'il est saisi d'une plainte, le comité de gestion procède à son analyse et recommande le traitement à y apporter à la lumière des faits et des explications qui sont portés à son attention.

Si, après analyse de la plainte par le comité de gestion, le président-directeur général en vient à la conclusion que le dossier peut être traité à l'interne, le directeur concerné informe alors le plaignant par écrit de la décision du Conseil, en tenant compte de la recommandation du comité de gestion, et transmet une copie de sa réponse au secrétaire du Conseil.

Le conseil d'administration

Si, après analyse de la plainte par le comité de gestion, le président-directeur général en vient à la conclusion que la plainte doit être référée au conseil d'administration, le secrétaire du Conseil la transmet alors à ce dernier, accompagnée d'une recommandation.

Dès réception de la plainte et de la recommandation l'accompagnant, le conseil d'administration peut statuer séance tenante sur la plainte ou, s'il l'estime nécessaire, mettre sur pied un comité *ad hoc* composé de membres du conseil d'administration pour enquêter sur la plainte et faire rapport.

Le cas échéant, le comité *ad hoc* mis sur pied par le conseil d'administration analyse la plainte et, après avoir donné au plaignant l'occasion de faire valoir son point de vue verbalement ou par écrit, formule une recommandation au conseil d'administration.

Suite à l'étude de la plainte, le comité *ad hoc* dépose son rapport à la première séance du conseil d'administration qui suit sa réunion.

Suite au dépôt du rapport du comité *ad hoc*, le conseil d'administration statue sur la plainte et recommande la réponse à y apporter.

Après que le conseil d'administration ait statué sur la plainte, le président-directeur général informe le plaignant par écrit de la décision du Conseil et transmet une copie de sa réponse au directeur concerné et au secrétaire du Conseil.

SECTION VIII - ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente *Politique de gestion des plaintes* entre en vigueur dès son adoption par le conseil d'administration.

