

***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 9 janvier 2009.

Section du dépôt légal



Guides et réflexions

Mandat

Organisation

Domaines d'intervention

Pourquoi et comment présenter votre plainte?

Protectrice du citoyen

Publications

- Rapports annuels
- Rapports d'intervention
- Rapports spéciaux
- Les Chroniques du Protecteur du citoyen
- Dépliant
- Communiqués
- Discours
- Guides et réflexions
- Archives

Volet international

Pacte social

L'État moderne doit traduire par chacun de ses gestes une volonté d'agir de façon efficace, juste et démocratique. Le Pacte social proposé à l'Administration par le Protecteur du citoyen énumère les points de repère qui devraient permettre aux pouvoirs publics de se situer par rapport à ces impératifs et de réorienter leurs pratiques qui s'en écartent. Les 56 règles qui composent le Pacte social sont issues tout droit des besoins légitimes des usagers des services publics.

1. La transparence de l'Administration envers les citoyens

1.1

Faire part au citoyen des décisions qui le concernent en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes qu'il comprend.

1.2

Fournir en temps utile au citoyen une information adéquate et accessible.

1.3

S'assurer, le cas échéant, que le citoyen a bien compris l'information.

1.4

Indiquer clairement au client les droits et les recours dont il dispose par rapport à une décision administrative, y compris le recours au Protecteur du citoyen ou à tout autre organisme public de protection des droits.

1.5

Favoriser la publicité de l'information gouvernementale, et considérer le secret comme une véritable exception à la règle générale.

1.6

Consulter la clientèle visée au moment de l'élaboration et de la mise en oeuvre des programmes gouvernementaux, de même qu'à l'occasion des changements apportés à ces programmes.

1.7

Recueillir l'avis de personnes représentatives de la clientèle au moment de la conception des dépliants d'information et des formulaires, et privilégier pour ces documents un contenu simple et vulgarisé.

2. L'accès des citoyens aux services publics

2.1

Instaurer des services d'accueil et de renseignements qui adoptent une approche personnalisée et respectueuse des individus, et qui tiennent compte également des limites de la clientèle âgée ou handicapée, ainsi que des barrières linguistiques.

2.2

Prévoir des services téléphoniques dont la capacité de fonctionnement correspond le mieux possible à la demande, de façon à éviter au citoyen les périodes d'engorgement des lignes.

2.3

Ne recourir aux boîtes vocales que lorsque celles-ci peuvent mieux servir la clientèle et lui donner des informations plus complètes.

2.4

Aménager les locaux des services publics de manière à respecter le droit à la vie privée.

2.5

Aménager les lieux de façon à favoriser l'accès aux services gouvernementaux pour les personnes atteintes d'un handicap physique.

2.6

Établir des heures d'ouverture des bureaux qui tiennent compte des nouvelles réalités sociales et familiales.

2.7

Favoriser le guichet unique et envisager au besoin des fusions dans les secteurs administratifs si cette solution peut contribuer à améliorer l'offre et la qualité des services. À l'inverse, ne pas maintenir à tout prix une fonction ou une entité dont la pertinence est remise en cause.

3. La légalité et la raisonnabilité des décisions qui affectent les citoyens

3.1

Respecter les lois et les règlements particuliers, ainsi que les lois d'application générale.

3.2

Promouvoir dans chaque geste le respect des libertés et des droits fondamentaux.

3.3

Lorsque le processus décisionnel est discrétionnaire, en encadrer les décisions par des critères et des paramètres qui permettent des applications objectives.

3.4

Rendre des décisions non seulement conformes à la loi mais aussi raisonnables, justes et opportunes.

3.5

Se donner des processus décisionnels qui préviennent l'arbitraire ou l'abus de pouvoir.

3.6

Se donner les moyens pour agir, le cas échéant, en pure équité lorsque des circonstances exceptionnelles l'exigent.

3.7

Éviter de se retrancher derrière une interprétation étroite de la loi, d'un règlement ou autre norme, et privilégier plutôt une approche ouverte qui en respecte le véritable sens, l'esprit et les fins, comme cela est prévu par la *Loi d'interprétation*.

4. Le respect de la justice naturelle envers les citoyens

4.1

Éviter de prendre des décisions sans que le citoyen ait pu faire valoir son point de vue ou sans qu'il ait eu l'occasion de fournir l'ensemble des renseignements utiles.

4.2

Prendre l'initiative de demander au citoyen qui fait une réclamation les pièces ou les informations manquantes plutôt que de rejeter ou de suspendre sa demande sans autre avis.

4.3

Aider le citoyen qui fait une réclamation à présenter un dossier complet afin que la décision prise à son égard puisse tenir compte de tous les motifs et documents pertinents.

4.4

Rejeter toute forme de partialité dans les décisions ou toute poursuite de buts illégitimes. Éviter tout conflit d'intérêts.

4.5

Éviter toute forme de discrimination ou de disparités.

5. L'Administration au service des citoyens

5.1

Toujours respecter l'esprit de la loi lors de la conception, de l'implantation ou de la mise à jour d'un programme gouvernemental. Selon la *Loi d'interprétation*, une loi est présumée éliminer des préjudices.

5.2

Adopter des règles et les processus qui favorisent le bien-être du citoyen plutôt que la pure commodité de l'Administration.

5.3

Lors de l'élaboration d'un programme, réduire le plus possible les risques de ratés et de failles qui relèvent de la « maladministration ».

5.4

Allouer les ressources aux bons endroits pour éviter que le citoyen ne soit nécessairement la première ou la seule victime d'une compression budgétaire.

6. Connaître les citoyens et leur simplifier la vie

6.1

Effectuer des sondages d'opinion auprès de la clientèle afin de connaître le profil des usagers des services, leurs besoins et leurs attentes.

6.2

Créer des comités consultatifs d'usagers.

6.3

Tenir compte des motifs d'insatisfaction des clients pour modifier un service ou un programme. Ne pas se baser uniquement sur l'insatisfaction du personnel pour opérer des changements.

6.4

Mettre sur pied des comités consultatifs formés d'employés qui agissent comme interlocuteurs de première ligne auprès des usagers.

6.5

Éliminer les processus et les formalités superflus ainsi que toute la paperasse qui n'est pas nécessaire.

7. Respecter la dignité de la personne

7.1

Éviter de traiter le citoyen comme un code informatique et chercher plutôt à saisir ses caractéristiques particulières et ses points de vulnérabilité.

7.2

Humaniser et personnaliser ses rapports avec les citoyens.

7.3

Éviter de traiter le citoyen qui réclame un service ou une prestation comme s'il bénéficiait d'une faveur alors qu'il exerce un droit.

7.4

Ne pas faire aux autres ce qu'on ne veut pas que l'on nous fasse.

7.5

Au moment de répondre à une demande d'un citoyen, communiquer avec le service adéquat plutôt que de diriger ce citoyen vers différents interlocuteurs possibles sans savoir auprès duquel il obtiendra une réponse utile.

7.6

Concevoir, lorsque cela est nécessaire, des systèmes de contrôle et de prévention de la fraude qui respectent les personnes et qui écartent d'emblée les méthodes de détection inutilement irritantes ou peu rentables.

7.7

Éviter, dans tout rapport avec les citoyens, de faire preuve d'une rigidité administrative excessive; demeurer rigoureux.

7.8

Tenir compte des aspirations, des caractéristiques et de la condition des populations autochtones et des communautés culturelles.

8. Tout faire pour agir de façon responsable envers les citoyens

8.1

Instaurer des droits de révision ou d'appel des décisions.

8.2

Établir un bureau d'examen des plaintes à un niveau le plus éloigné possible de celui du personnel décideur visé par les plaintes.

8.3

Instaurer, au besoin, des mécanismes de conciliation ou de médiation.

8.4

Tenir les promesses faites aux citoyens.

8.5

Éviter de diluer les responsabilités en les reportant systématiquement aux niveaux hiérarchiques supérieurs ou dans d'autres secteurs administratifs.

8.6

Fournir le service, le renseignement ou la décision dans un délai raisonnable.

8.7

Surveiller constamment les délais d'attente afin de les réduire.

8.8

Intervenir plutôt que de se limiter à attendre lorsqu'un délai est imputable à d'autres employés et faire en sorte qu'ils agissent avec diligence.

8.9

Déterminer les véritables causes d'une faille ou d'une négligence, évitant ainsi d'utiliser systématiquement le prétexte des restrictions budgétaires pour justifier les manquements.

8.10

Se donner un code d'éthique pratique et détaillé qui ne se limite pas à des généralités et à des vœux pieux; faire connaître ce code aux clientèles gouvernementales.

8.11

Ne jamais considérer une insatisfaction du client comme une pure critique, mais plutôt comme un outil possible d'amélioration.

8.12

Valoriser les clients et reconnaître le travail bien fait des employés.

8.13

Ramener les lieux de décision le plus près possible du citoyen.

