

# Politique concernant le traitement des plaintes et les demandes d'intervention des citoyens



*Direction du secrétariat*

---

2006

## Préambule

politique  
services

En 1996, le ministère des Transports adoptait la Politique sur la gestion des plaintes, qui avait pour objectif l'amélioration de la qualité des produits et services offerts aux citoyens. L'entrée en vigueur de la Loi sur l'administration publique en l'an 2000 et la Déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports, rendue publique en 2001, sont venues réaffirmer l'importance accordée à la qualité des services de même qu'à la prise en compte des attentes exprimées par les citoyens.

Dans le prolongement du cadre de gestion gouvernemental mettant l'accent sur les résultats, il devenait nécessaire de bonifier la Politique sur la gestion des plaintes en introduisant ces nouvelles orientations qui donnaient le ton et apportaient les nuances pouvant répondre aux attentes gouvernementales. Ce document poursuit donc l'objectif de mettre à jour les pratiques administratives entourant le traitement des plaintes et les demandes d'intervention des citoyens.

La mission du Ministère est d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires, qui contribuent au développement économique, social et durable du Québec. Dans ce contexte, la volonté de donner les meilleurs services à la population repose sur la cohérence du partage des responsabilités entre les intervenants du Ministère et l'adhésion de tout le personnel à ce projet commun.

L'expérience nous enseigne qu'être à l'écoute des citoyens implique non seulement de traiter adéquatement les plaintes, mais aussi de se préoccuper de ce qu'ils ont à nous signaler au regard de nos produits et services. En ce sens, la gestion des plaintes et des demandes d'intervention vue comme un tout témoigne du souci et de l'intérêt d'aller plus loin dans nos rapports avec les citoyens et de pouvoir en rendre compte.

Ce nouvel outil de gestion s'inscrit au nombre des efforts voués à l'amélioration de nos façons de faire. En poursuivant ces objectifs, nous pouvons affirmer avec fierté que nous sommes *Pour des services de qualité aux citoyens.*



Denys Jean

24 juin 2006

qualité  
commentaires citoyens



## But de la politique

*attentes  
amélioration*

Conformément à la Loi sur l'administration publique (L.R.Q, c.A-6.01, art.1), qui «affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens», la Politique concernant le traitement des plaintes et les demandes d'intervention des citoyens a pour objectif l'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyens dans la réception et le cheminement de leurs demandes.

Elle vise aussi plus globalement l'amélioration des différentes composantes des produits et services du ministère des Transports par la prise en compte, dans les choix de gestion du Ministère, des attentes exprimées par les citoyens en fonction des ressources disponibles.

La politique traduit dans ses modalités d'application les champs de responsabilité garantissant à tous les citoyens un suivi diligent et impartial des plaintes, de même que la prise en charge des demandes d'intervention concernant notamment le réseau routier.

Elle offre aussi, au citoyen insatisfait de la réponse reçue à la suite de sa plainte en première instance, la possibilité de faire appel au coordonnateur ministériel à la gestion des plaintes. En ce sens, il est invité à s'adresser aux instances concernées du Ministère pour tenter de régler son problème avant d'en référer au Protecteur du citoyen.

Dans son application, la politique vise aussi à assurer la protection des renseignements personnels en limitant l'accès à ces renseignements aux personnes qui, dans l'exercice de leurs fonctions, peuvent les recevoir.

## Champ d'application

*ressources*

La politique s'applique à l'ensemble du personnel du ministère des Transports et aussi, de façon particulière, au réseau des utilisateurs du système informatisé Registre des plaintes et demandes d'intervention.

*intervention*



*déclaration*

*droits*

## Définitions

*plainte  
commentaire*

### *Plainte*

Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou allègue avoir subi un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission en lien avec les produits et services du Ministère.

### *Demande d'intervention*

Une demande d'intervention est l'expression orale ou écrite d'un citoyen qui désire signaler un incident, une situation, une lacune ou un autre élément en lien avec la mission du Ministère.

### *Commentaire*

Un commentaire est une remarque ou une opinion qu'un citoyen désire acheminer à l'autorité compétente et qui vise l'amélioration des produits et services ministériels, y compris les projets de loi, de règlement ou de politique.

### *Réclamation sur dommages*

Une réclamation sur dommages est toute demande, mise en demeure ou facture signifiée au Ministère relativement à des événements pouvant être en lien avec sa responsabilité extracontractuelle, et comportant un préjudice matériel ou corporel subi par un réclamant.

### *Produits et services ministériels*

Les produits et services ministériels sont les produits et services qui découlent de la mission du ministère des Transports et qui relèvent de sa compétence. Aux fins de la politique, les produits et services sont contenus dans le formulaire et le système informatisé Registre des plaintes et demandes d'intervention; un index les regroupe par classes, par catégories et par sous-catégories.

### **Registre des plaintes et demandes d'intervention (Logiciel GPL-6004)**

Le registre consiste en un formulaire et un logiciel servant à l'enregistrement des plaintes et des demandes d'intervention, ainsi qu'à leur suivi et à la production des bilans.

*expression*



*protection*

*diligence*

*intervention*

Les unités administratives ont la responsabilité d'offrir un service diligent, impartial et équitable dans le traitement des plaintes des citoyens. En ce sens, elles rendent les décisions de première instance et les communiquent aux citoyens concernés dans les délais prévus. Elles prennent aussi en charge les demandes d'intervention des citoyens.

## *Application de la politique*

### *L'unité administrative ou le service*

- L'utilisateur de l'unité administrative ou du service reçoit l'appel du plaignant et consigne les éléments d'information de la plainte, de la demande d'intervention ou du commentaire dans le logiciel Registre des plaintes et demandes d'intervention.
- Il collabore au traitement des plaintes ou demandes d'intervention en transmettant l'information aux responsables ou aux unités administratives concernés.

### *Le coordonnateur d'une direction*

- Le coordonnateur d'une direction agit en qualité d'agent de liaison entre sa direction et le coordonnateur ministériel aux plaintes.
- Il contribue à la mise en œuvre de la politique dans la direction et ses unités administratives.
- Il assure la réalisation d'activités de sensibilisation et de promotion de la politique auprès du personnel.
- Il collabore, au besoin, avec l'unité administrative au traitement de la plainte et s'assure que l'on procède avec diligence.
- Il reçoit, analyse et transmet au directeur l'information pertinente concernant les plaintes et les demandes d'intervention provenant des unités administratives.

### *Le gestionnaire*

- Le gestionnaire est responsable de traiter ou de faire traiter les plaintes et demandes d'intervention qui sont transmises à son unité administrative et d'en rendre compte dans son bilan annuel.
- Il traite les plaintes qui sont adressées à son niveau.
- Il voit à ce que les employés sous sa responsabilité soient informés de la présente politique.

### *Le directeur général et le directeur*

- Le directeur général et le directeur ont la responsabilité de l'application de la présente politique dans les unités administratives sous leur responsabilité.
- Ils reçoivent et analysent l'information de gestion relative aux plaintes et aux demandes d'intervention concernant leurs unités administratives et transmettent les rapports au coordonnateur de leur direction générale. Ils sont également responsables des décisions prises à leur niveau.

### *Le coordonnateur d'une direction générale*

- Le coordonnateur d'une direction générale assure les liens entre les unités administratives et le coordonnateur ministériel, notamment en transmettant l'information nécessaire à la reddition de comptes prévue au rapport annuel de gestion au chapitre du suivi diligent des plaintes et des demandes d'intervention.

### *Le coordonnateur ministériel aux plaintes*

- Le coordonnateur ministériel de la Direction du secrétariat est responsable de la coordination générale de la politique. À cette fin, il met à la disposition des directions générales le logiciel d'exploitation Registre des plaintes et demandes d'intervention et maintient les liens nécessaires avec les coordonnateurs des directions ainsi qu'avec les autorités du Ministère.
- Le coordonnateur ministériel reçoit aussi les plaintes des citoyens en deuxième instance et agit comme interlocuteur auprès du Protecteur du citoyen. Enfin, il produit le bilan annuel pour l'ensemble du Ministère et fait les recommandations nécessaires au comité de gestion.

## Modalités d'application

### *Demandes d'intervention*

La prise en charge, le suivi des demandes d'intervention, de même que leur consignation à des fins de reddition de comptes relèvent entièrement des unités administratives et des directions générales à titre de produits et services bénéficiant à l'ensemble de la population.

### *Plaintes en première instance*

#### *Délai de réponse*

Le citoyen qui formule une plainte reçoit une réponse de l'unité administrative concernée. En vertu des objectifs contenus dans la Déclaration de services aux citoyens, une réponse doit être donnée à la suite d'une plainte verbale dans les 5 jours ouvrables. Aussi, s'il est nécessaire de rappeler le citoyen pour le rassurer et lui indiquer que sa plainte est prise en charge, cela doit être fait dans les 24 heures suivant l'appel.

Par ailleurs, un délai de 10 jours ouvrables est prévu pour répondre à une plainte écrite reçue par l'unité administrative ou la direction concernée, à défaut de quoi un accusé de réception est délivré, indiquant le nom d'une personne-ressource et le délai de réponse estimé.

#### *Examen d'une plainte*

Dans le traitement d'une plainte, certains éléments peuvent aider à déterminer si elle est recevable ou fondée. Il s'agit, à titre d'exemple, d'un recours particulier devant être exercé par le citoyen ou des régimes d'exonération de responsabilité prévus par une loi. Ainsi, lorsque le correctif souhaité par le citoyen est inscrit à l'intérieur d'un recours imposé par une loi, un règlement ou une directive, celui-ci en est informé. Il en est de même lorsqu'un recours est déjà engagé ou lorsque certaines dispositions législatives ont pour effet d'exempter le Ministère de toute responsabilité à l'égard d'un dommage.

D'autres éléments sont considérés dans l'examen de la recevabilité d'une plainte. Il s'agit, entre autres, de l'absence de compétence du Ministère, des longs délais depuis la survenance d'un événement, du caractère peu sérieux ou vexatoire de la plainte.

En cas d'insatisfaction du plaignant à la suite du traitement ou de la réponse de première instance, celui-ci est informé de l'existence du recours de deuxième instance, c'est-à-dire en adressant une demande écrite au coordonnateur ministériel.

### *Plaintes en deuxième instance*

Le coordonnateur ministériel reçoit, analyse et rend les décisions relativement aux dossiers de plainte en deuxième instance en collaboration avec les directions concernées, leur coordonnateur, les services d'expertise et les services-conseils du Ministère. Il agit à titre d'interlocuteur auprès du Protecteur du citoyen.

## Bilan et reddition de comptes

### *Bilan annuel*

Les directions et, le cas échéant, les unités administratives produisent à l'intérieur d'un exercice financier un bilan annuel concernant la gestion des plaintes et des demandes d'intervention. Ce bilan porte notamment sur le suivi diligent des plaintes, les produits et services visés par les plaintes et les demandes d'intervention, ainsi que les améliorations apportées et qui méritent d'être soulignées sous l'angle des services aux citoyens.

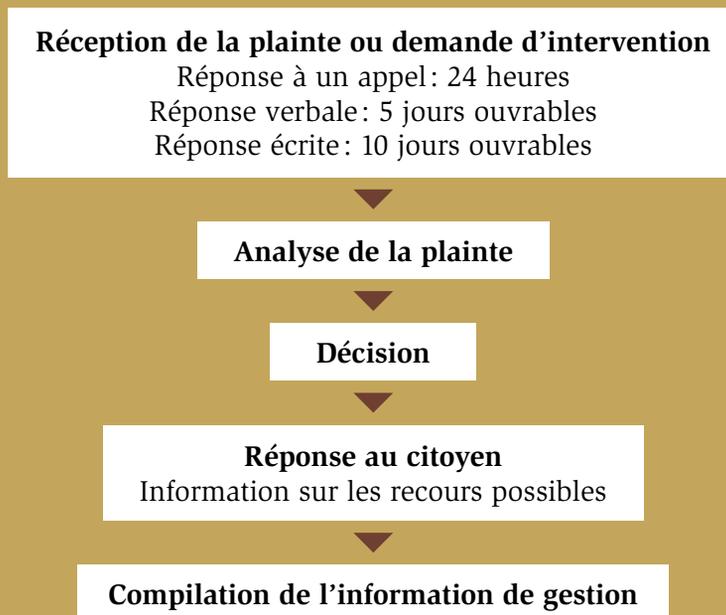
Le bilan annuel de chaque direction générale est transmis au coordonnateur ministériel afin d'assurer la reddition de comptes prévue au rapport annuel de gestion.

## Remplacement

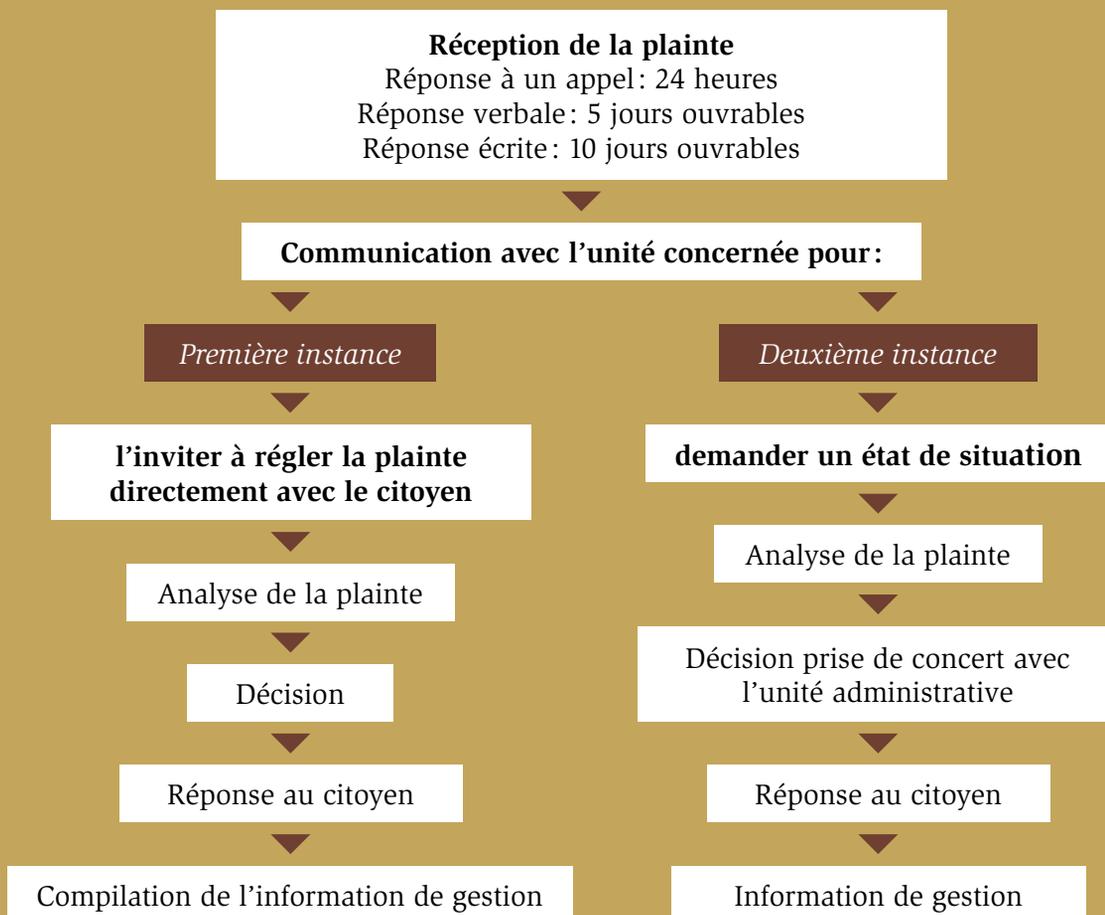
La présente politique remplace la Politique sur la gestion des plaintes.

**Entrée en vigueur : 24 juin 2006**

## Traitement de la plainte ou demande d'intervention reçue dans l'unité administrative



## Traitement de la plainte reçue par le coordonnateur ministériel



Le ministère des Transports assure des services aux citoyens sur l'ensemble du territoire. Si vous désirez faire une plainte ou un commentaire sur nos produits et services, vous pouvez vous adresser au bureau du Ministère de votre région.

Cette publication a été réalisée  
par la Direction du secrétariat et éditée  
par la Direction des communications  
du ministère des Transports du Québec

[www.mtq.gouv.qc.ca](http://www.mtq.gouv.qc.ca)