

Secrétariat à l'action
communautaire
autonome

Québec 

**POLITIQUE
DE GESTION
DES PLAINTES
DU
SECRÉTARIAT À L'ACTION
COMMUNAUTAIRE AUTONOME
DU QUÉBEC**

Préambule

À l'occasion des activités découlant de la Loi sur l'administration publique, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a adopté un plan global d'amélioration de la qualité de ses services dans lequel s'inscrit une politique de gestion des plaintes.

La gestion des plaintes est un élément important de la prestation d'un service de qualité. Les engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, élaborés à la suite des attentes formulées par la clientèle, fixent les normes de qualité des services auxquels elle est en droit de s'attendre.

But de la politique

Pour assurer le succès de cette recherche constante de qualité des services, dont la prise en considération des plaintes est un élément important, le Secrétariat a élaboré une politique de gestion des plaintes.

Cette politique à laquelle le personnel a été associé permettra au Secrétariat d'améliorer la qualité de ses services en tenant compte des commentaires ainsi recueillis. En plus d'être analysées et traitées, les plaintes seront enregistrées et feront l'objet d'une reddition de comptes à la fin de chaque exercice financier.

Définition d'une plainte

La plainte est une insatisfaction formulée verbalement ou par écrit par un citoyen.

Aux fins de la présente politique, le terme « citoyen » signifie toute personne physique ou morale.

Champ d'application

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée à la suite :

- d'un manque de courtoisie ou de respect de la part d'un membre du personnel;
- de difficultés éprouvées pour obtenir de l'information complète et précise sur nos programmes ou services et sur la façon de s'en prévaloir;
- d'un manque de clarté dans les renseignements transmis verbalement ou par écrit;

- d'un manque d'information sur le motif d'une décision rendue ou d'un manque de solutions de rechange;
- d'un manque de confidentialité à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- de la difficulté à nous joindre;
- d'un délai indu à rappeler;
- de la difficulté à parler à quelqu'un immédiatement lorsque cela est requis;
- d'un délai indu pour accuser réception d'une demande;
- d'un délai indu dans le traitement d'une demande de soutien financier transmise dans le respect des dates limites de présentation pour chacun des programmes;
- d'un délai indu à verser le soutien financier après réception du protocole d'entente dûment signé par l'organisme.

La plainte est un recours différent du processus de révision défini dans les programmes du Secrétariat; elle le complète mais ne s'y substitue pas.

Facteurs de succès

Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange.

La plainte sera traitée avec célérité et dans le respect des règles de confidentialité.

Le plaignant sera informé des suites apportées à la plainte formulée.

Les plaintes seront un outil important dans la réalisation des travaux sur l'amélioration de la qualité des services.

Le personnel est partie prenante à cette démarche et s'impliquera dans la résolution des problématiques soulevées dans les plaintes.

Processus de formulation et de traitement des plaintes

- Le citoyen qui, après avoir communiqué avec le responsable de son dossier et le supérieur de celui-ci, demeure insatisfait et désire formuler une plainte au regard des critères énumérés dans la présente politique, pourra s'adresser, par écrit ou par téléphone, au responsable de la gestion des plaintes du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec dont les coordonnées sont les suivantes :

Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec
1122, chemin Saint-Louis, 1^{er} étage
Sillery (Québec) G1S 1E5
Téléphone : (418) 646-9270 ou, sans frais, 1 800 577-2844
Télécopieur : (418) 644-5795
Courriel : saca@saca.gouv.qc.ca

- Le responsable des plaintes consignera alors la plainte et tous les renseignements susceptibles de bien la définir.
- Il informera le plaignant des délais prévisibles nécessaires au traitement de sa plainte.
- Il analysera la plainte et y donnera les suites appropriées.
- Il informera le plaignant verbalement ou par écrit du traitement accordé à sa plainte.
- Si le plaignant demeure insatisfait, le responsable du traitement des plaintes l'informerá des recours possibles.
- La plainte sera inscrite dans un registre pour fins de reddition de comptes et d'amélioration continue de la qualité des services.

Juillet 2002

Mise à jour : le 22 mars 2004

U:\Traitement des plaintes\Politique traitement plaintes - Internet 04-03-22.doc