

Politique relative au traitement et à la gestion des plaintes de la clientèle

1. Préambule

Depuis sa création, en 1978, la Commission a toujours accordé une grande importance à la qualité des services dispensés à sa clientèle, engagement qu'elle a réitéré lors de la révision de sa Déclaration de services aux citoyens (DSC) en 2010. Ainsi, elle compte sur son personnel qualifié et dévoué pour vous servir avec courtoisie, respect et diligence. Si malencontreusement, vous n'êtes pas satisfait d'un service offert par la Commission, cette dernière vous donne l'occasion de le rapporter par le biais du dépôt d'une plainte. Cette procédure revêt une importance particulière, car c'est un indicateur permettant de mesurer la qualité des services et de s'assurer de la satisfaction de la clientèle. Il s'agit également d'une opportunité d'amélioration pour la Commission.

2. Objectifs

- Établir des règles pour encadrer le traitement et la gestion des plaintes à l'égard des services dispensés par la Commission dans l'exercice de sa mission.
- S'assurer que les plaintes sont répertoriées et traitées avec équité, transparence et confidentialité.

3. Clientèle

La clientèle de la Commission est principalement composée des personnes physiques ou morales (entreprises), des municipalités, des MRC, des communautés métropolitaines, des ministères, des organismes publics et des organisations fournissant des services d'utilité publique.

4. Définition d'une plainte

Tel que défini par l'Office québécois de la langue française, pour l'administration publique, une plainte, est « une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit au sujet d'une prestation de services d'un ministère ou d'un organisme »¹.

¹ OFFICE QUÉBÉCOIS DE LA LANGUE FRANÇAISE (2010). http://www.granddictionnaire.com/btml/fra/r_motclef/index1024_1.asp (consulté le 9 août 2013)

5. Motifs justifiant une plainte

Cette procédure couvre uniquement les motifs suivants en lien avec les aspects des services octroyés par la Commission :

Délais de traitement :

Toute plainte relative aux délais de traitement des dossiers, à l'exception de ceux dont les délais correspondent aux engagements pris dans la DSC.

Aspects relationnels :

Correspondent à la manière dont les services sont rendus, à la façon dont le personnel entre en relation avec les clients, aux attitudes et comportements adoptés. Voici quelques exemples :

- Manque d'écoute ou de courtoisie
- Discrimination
- Comportement inadéquat (ex. : agressivité, langage inapproprié)
- Manque de disponibilité
- Négligence ou inaction
- Violation du secret professionnel
- Non-respect des procédures

Fiabilité :

Concerne la qualité de l'information donnée. Voici quelques motifs :

- Manque d'information ou de clarté
- Renseignements erronés
- Mauvaise qualité de l'écriture
- Erreurs administratives

Accessibilité :

Concerne les problèmes relatifs à l'inaccessibilité à un service, par exemple :

- Refus d'un service
- Inaccessibilité linguistique
- Manque de suivi
- Ligne téléphonique occupée
- Délai de réponse téléphonique

6. Motifs ne constituant pas une plainte dans le cadre de la présente procédure

Les éléments suivants ne seront pas considérés comme des plaintes :

- Une demande d'information ou d'explication.
- Une contestation ou une insatisfaction à l'égard d'une décision de la Commission, sauf en ce qui concerne le non-respect de l'équité procédurale.
- Une plainte formulée pour signaler des actes qui pourraient être faits en contravention à la Loi sur la protection du territoire et des activités agricoles. Ce type de plainte est considéré comme une dénonciation d'infraction et est traité par le [service des enquêtes](#) de la Commission que vous pouvez rejoindre au 1-800-667-5294 (Québec) ou 1-800-361-2090 (Longueuil).

7. Rôles et responsabilités

Comité de direction :

- Approuve la politique pour la gestion et le traitement des plaintes.
- Désigne un responsable de la qualité des services (gestion des plaintes).
- Est informé de toutes les plaintes reçues.

Responsable de la qualité des services (Adjointe exécutive au bureau de la présidence) :

- Coordonne l'application de la politique.
- Reçoit les plaintes écrites ou verbales et les inscrit dans un registre.
- Étudie la plainte et établit qui est le mieux habilité pour la traiter.
- Rédige un rapport trois fois par année au comité de direction.
- Prépare la reddition de comptes pour le rapport annuel de gestion.

Gestionnaires :

- Appliquent la politique dans leur direction.
- Sont informés des plaintes reçues dans leur direction.
- Transfèrent les plaintes reçues à la personne responsable de la qualité des services.
- Traitent les plaintes qui leur sont adressées et informent la personne responsable de la qualité des services du résultat et des délais de traitement.

Employés :

- Collaborent à l'application de la politique, en acheminant l'information à leur supérieur immédiat.
- Informent le client insatisfait de l'existence de la politique et de la possibilité de faire une plainte.
- Transfèrent le client insatisfait à leur supérieur immédiat, le cas échéant et, à la personne responsable de la qualité des services.

8. Procédure de dépôt d'une plainte

Les plaintes peuvent être reçues par la poste, par télécopieur et par courrier électronique. Le plaignant doit remplir le formulaire prévu à cet effet (annexe 1). Le plaignant doit signer la plainte. Une plainte anonyme sera considérée comme non reçue. Toute plainte sera traitée de façon confidentielle.

Une adresse courriel est prévue pour l'envoi électronique des plaintes : plaintes@cptaq.gouv.qc.ca. Les plaintes envoyées par la poste doivent être acheminées au Bureau de la présidence. Toutes les plaintes reçues seront redirigées vers la personne responsable de la qualité des services, qui en assurera le suivi.

Dans sa DSC, la Commission s'est engagée à traiter les plaintes dans un délai de 15 jours ouvrables. Lors du traitement d'une plainte, la personne responsable de la qualité des services informera, par écrit, le plaignant du résultat de sa plainte.

Cette politique ne s'applique pas aux plaintes visant les membres de la Commission (commissaires et vice-présidents). Dans ce cas, il faut référer les plaignants au [Code d'éthique et de déontologie](#) des membres. Ce type de plainte sera acheminé et traité par le bureau de la présidence.

Formulaire de plainte

IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

Nom		Prénom	
Adresse			
Téléphone	Télécopieur	Courriel	
Signature			

SECTEUR CONCERNÉ

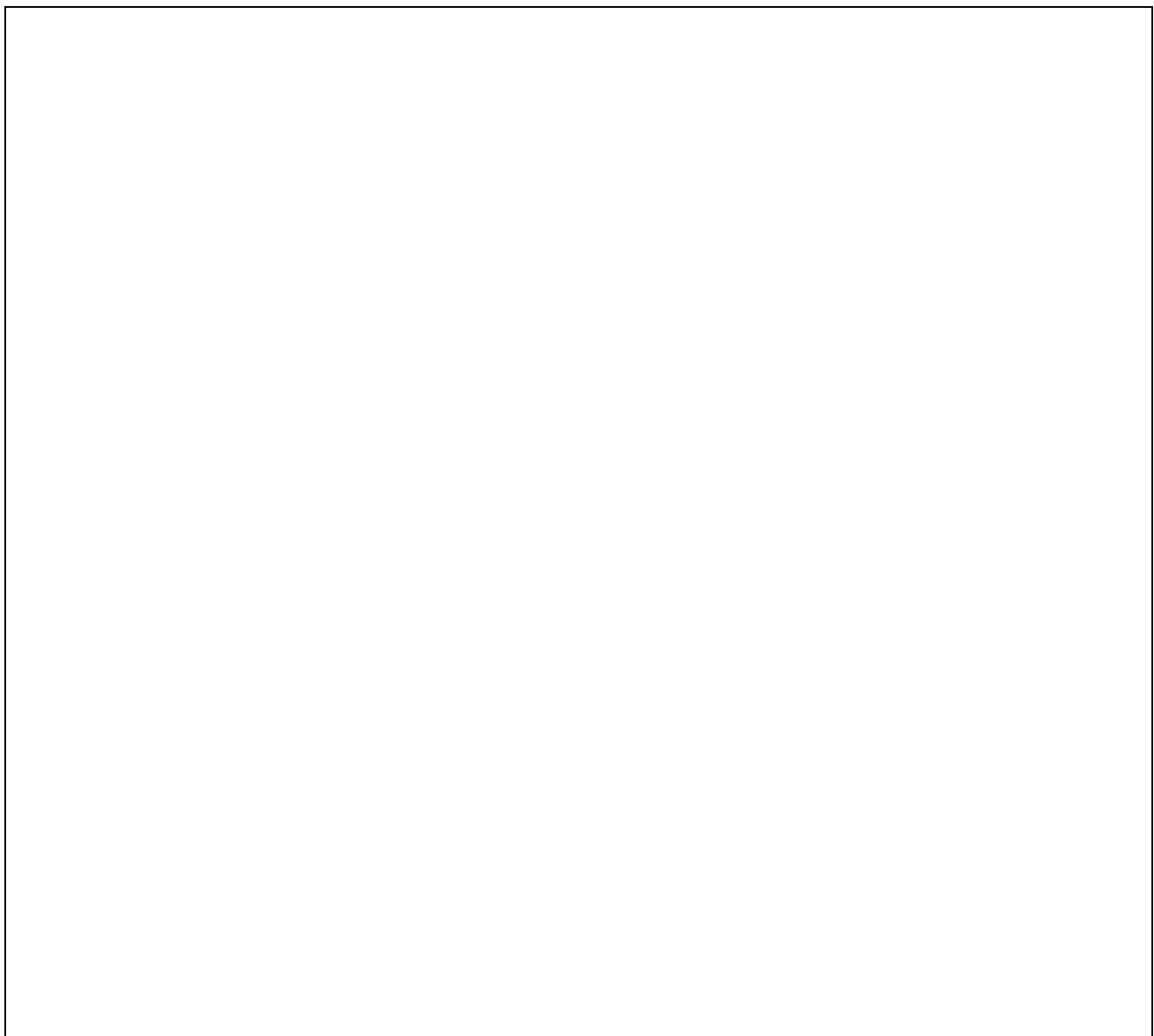
- ✓ Si votre plainte concerne un dossier particulier, indiquez son numéro : _____
- ✓ Si votre plainte concerne un employé, indiquez son nom : _____

Indiquer quel service est visé par la plainte :

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Réception ou service d'information | <input type="checkbox"/> Enquêtes |
| <input type="checkbox"/> Ouverture des dossiers | <input type="checkbox"/> Analyse |
| <input type="checkbox"/> Cartographie | <input type="checkbox"/> Bureau de la présidence |
| <input type="checkbox"/> Affaires juridiques | <input type="checkbox"/> Autres : _____ |

INFORMATIONS CONCERNANT LA PLAINTÉ

Indiquer en détails les éléments d'information permettant de traiter votre plainte (ex. : faits, motifs).



Québec

200, chemin Sainte-Foy, 2^e étage
Québec (Québec), G1R 4X6
Téléphone : 418 643-3314
Sans frais: 1 800 667-5294
Télécopieur: 418 643-2261
info@cptaq.gouv.qc.ca
www.cptaq.gouv.qc.ca

Longueuil

25, boulevard La Fayette, 3^e étage
Longueuil (Québec) J4K 5C7
Téléphone : 450 442-7100
Sans frais: 1 800 361-2090
Télécopieur: 450 651-2258
info@cptaq.gouv.qc.ca
www.cptaq.gouv.qc.ca