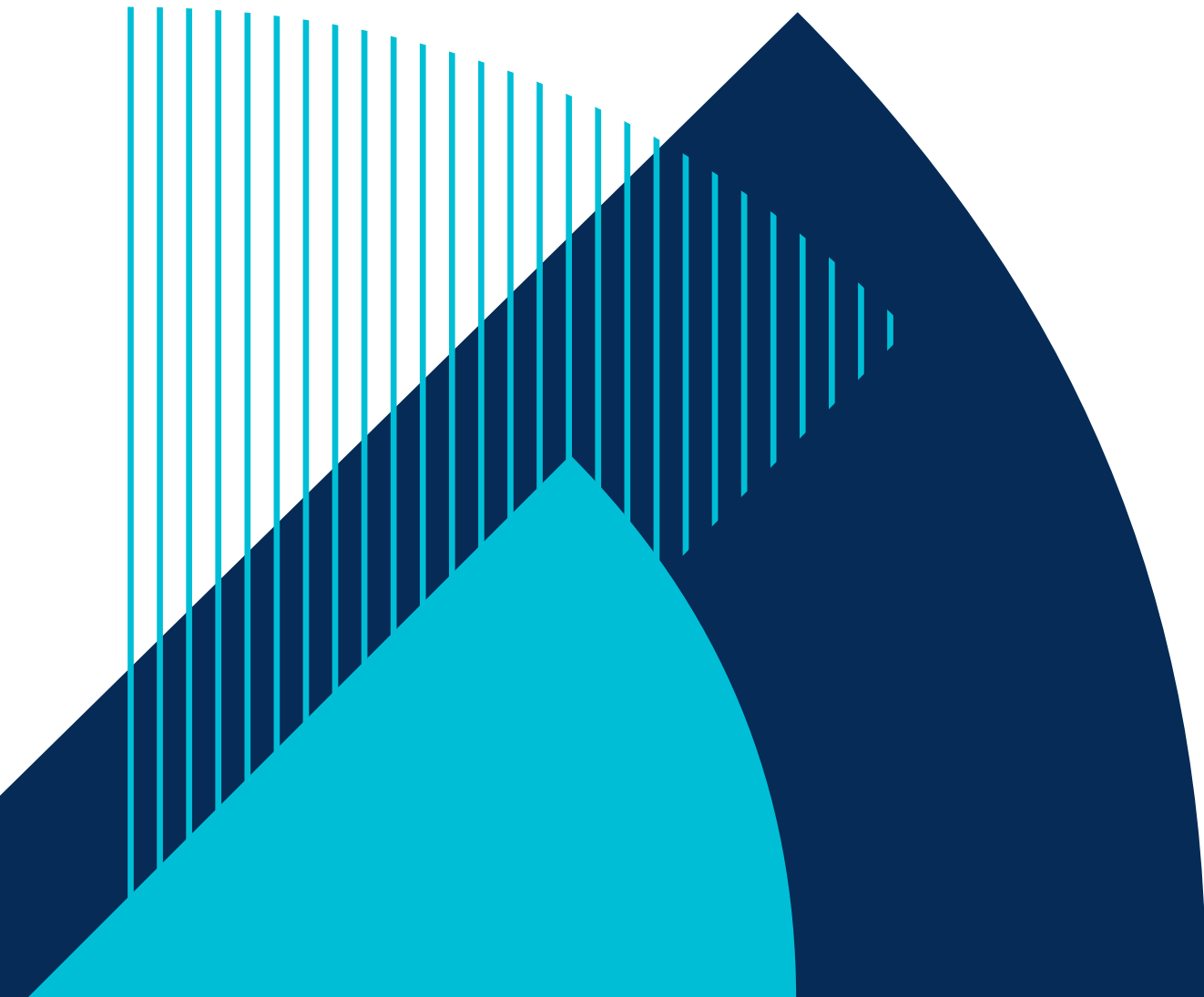


Politique de gestion des plaintes



Date d'approbation :

1^{er} avril 2023

Unité responsable :

Secrétariat général et Affaires juridiques

Table des matières

Contexte	4
Objectifs	4
Champ d'application	4
Définitions	4
Principes directeurs	5
Rôles et responsabilités	5
Délai de traitement	6
Critères d'irrecevabilité	6
Reddition de comptes	6
Révision de la politique	6
Entrée en vigueur	7

Contexte

L'administration gouvernementale québécoise place au cœur de ses priorités la qualité des services offerts à la population. L'Institut de la statistique du Québec (ci-après « l'Institut ») souscrit à cette préoccupation et s'engage, en conformité avec sa Déclaration de services à la clientèle, à accorder la plus haute priorité à la satisfaction de sa clientèle et au respect des personnes qui répondent à ses enquêtes.

Dans un souci d'amélioration constante de ses produits et services ainsi que de ses engagements à l'égard des participants et participantes aux enquêtes, l'Institut peut accompagner une personne¹ qui se sent lésée dans ses droits ou dont les attentes n'ont pas été satisfaites.

Objectifs

La Politique de gestion des plaintes (ci-après « la Politique ») encadre le traitement des plaintes formulées à l'Institut. Elle définit la notion de plainte et énonce les rôles et responsabilités des parties concernées par le traitement des plaintes. Elle vise également à maintenir une relation de confiance entre l'Institut et sa clientèle.

Champ d'application

La Politique s'adresse :

- à toute personne qui est insatisfaite des produits et services reçus en vertu des engagements énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle ;
- aux personnes participantes aux enquêtes qui estiment que l'Institut n'a pas respecté ses engagements à leur égard, tels qu'ils sont énoncés dans sa Déclaration de services à la clientèle.

Définitions

Clientèle

Toute personne qui :

- communique avec l'Institut à l'égard des produits et services offerts ;
- utilise les produits et services offerts par l'Institut.

Personne participante aux enquêtes

Toute personne qui est sollicitée pour participer aux études et enquêtes menées par l'Institut ou qui y participe.

1. Dans le présent document, le mot « personne » désigne une personne physique (individu à part entière) ou une personne morale (entité juridique).

Plainte

Expression écrite de toute insatisfaction à l'égard des produits et services offerts par l'Institut ou des engagements énoncés dans sa Déclaration de services à la clientèle.

Responsable de la gestion des plaintes

Personne désignée par la secrétaire générale pour agir à titre de responsable du traitement des plaintes à l'Institut.

Principes directeurs

Accessibilité : La clientèle, les personnes participantes aux enquêtes ainsi que les membres du personnel ont accès à la Politique qui est diffusée sur le site Web de l'Institut.

Respect : La plaignante ou le plaignant est accueilli avec respect.

Diligence : La plainte est traitée conformément aux délais fixés dans la Déclaration de services à la clientèle.

Impartialité : Toute plainte est traitée de façon rigoureuse et impartiale.

Confidentialité et protection des renseignements personnels : La plainte est traitée dans le respect des règles de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Rôles et responsabilités

La secrétaire générale

La secrétaire générale est responsable de l'application de la Politique ainsi que de la procédure interne qui s'y rattache et s'assure de leur respect auprès du personnel de l'Institut.

La personne responsable de la gestion des plaintes

La personne responsable de la gestion des plaintes relève du Secrétariat général et Affaires juridiques. Elle s'assure que toute plainte soit traitée, que le plaignant ou la plaignante reçoive une réponse diligente et que l'ensemble de l'organisation connaisse la Politique ainsi que la procédure qui s'y rattache.

Finalement, elle est responsable de produire un registre annuel et de rédiger, le cas échéant, des recommandations en vue d'améliorer les services offerts par l'Institut.

L'ensemble du personnel

L'ensemble du personnel collabore au processus de gestion des plaintes. Il prête assistance à quiconque souhaite formuler une plainte, le renseigne sur l'existence de la Politique et sur la façon de procéder.

Dans le cas où une ou un membre du personnel reçoit directement une plainte, elle ou il guide la plaignante ou le plaignant et l'avise que les renseignements au sujet de cette plainte seront transmis, dans les plus brefs délais, à la personne responsable de la gestion des plaintes à l'Institut.

La personne qui porte plainte

La personne qui porte plainte a la responsabilité :

- d'utiliser le formulaire prévu à cet effet, ou un courriel, pour formuler la plainte qu'elle souhaite transmettre ;
- de s'assurer de communiquer l'information la plus précise possible par rapport à la plainte qu'elle formule ;
- d'utiliser un langage respectueux envers l'Institut et son personnel ;
- de donner suite aux demandes d'information transmise par la personne responsable de la gestion des plaintes, le cas échéant.

Délai de traitement

L'Institut répond à la plaignante ou au plaignant dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réception de sa plainte. Si un délai supplémentaire lui est nécessaire, il l'informe des raisons expliquant ce report.

Critères d'irrecevabilité

Sont exclues de la présente politique :

- une insatisfaction pour laquelle un recours devant un tribunal ou une instance publique décisionnelle a déjà été exercé ;
- une insatisfaction provenant d'un fournisseur de services avec lequel l'Institut a une entente contractuelle ;
- une plainte formulée par une ou un membre du personnel de l'Institut concernant les relations de travail ou l'application d'une convention collective ;
- une plainte contenant des remarques haineuses, menaçantes ou harcelantes² ;
- une plainte incohérente, indéchiffrable, sans élément préjudiciable, ou n'étant pas liée aux engagements énoncés dans la Déclaration de services à la clientèle.

Reddition de comptes

L'Institut fait état, dans son rapport annuel de gestion, de ses actions en matière de gestion des plaintes.

Révision de la politique

La personne responsable de la gestion des plaintes devra évaluer, au moins tous les deux ans, la pertinence de réviser la Politique et, le cas échéant, recommander d'y apporter des modifications.

2. L'Institut souhaite avoir des échanges harmonieux, constructifs et respectueux avec sa clientèle. Il se réserve donc le droit de ne pas donner suite à une plainte qui contient des propos inappropriés.

Entrée en vigueur

La présente politique est entrée en vigueur le : 1^{er} avril 2023.

« Une organisation
statistique performante
au service d'une société
québécoise en évolution »

statistique.quebec.ca