

Politique de gestion des plaintes

Direction des Affaires juridiques et réglementaires

Octobre 2009

TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction

2. Objectifs

3. Plainte

- Définition d'une « plainte »
- Définition d'une « dénonciation »
- Définition d'un « commentaire »
- Plaintes irrecevables

4. Traitement des plaintes

- Modalités de traitement
- Procédures de traitement
- Délai de traitement

5. Registre des plaintes

6. Comité des plaintes

7. Approbation de la politique

8. Entrée en vigueur de la politique

Annexe 1 : Formulaire de dénonciation

Annexe 2 : Formulaire de commentaire

Annexe 3 : Formulaire de plainte écrite

Annexe 4 : Formulaire de plainte verbale

1. INTRODUCTION

L'Agence de l'efficacité énergétique se caractérise par le fait qu'elle conçoit des programmes et qu'elle met en œuvre diverses interventions afin de transformer peu à peu les façons de faire du marché en matière d'efficacité énergétique et de nouvelles technologies énergétiques.

À cette fin, elle compte sur de nombreux collaborateurs issus du milieu de l'énergie et des différents secteurs d'activité à qui elle s'adresse. Ces organisations, essentiellement des entreprises privées ou des organismes à but non lucratif, contribuent soit en tant qu'agents de livraison pour les programmes ou relayeurs d'information, soit en permettant à l'Agence de participer à leurs activités.

L'Agence soutient financièrement les participants à ses programmes en leur donnant des subventions ou en leur consentant des prêts.

En outre, l'Agence collige l'information et les renseignements recueillis en matière d'efficacité énergétique et de nouvelles technologies énergétiques. Elle doit aussi fournir un soutien technique à la recherche et au développement dans ces domaines.

L'Agence, dans le cadre de la réalisation de sa mission publique, est soucieuse de la satisfaction des citoyens à l'égard des services, des interventions et des programmes qu'elle offre. Il en va de même en ce qui concerne les services dispensés par les différents organismes collaborateurs.

Elle utilise les commentaires, les dénonciations et les plaintes des citoyens pour améliorer son offre et réviser, lorsque nécessaire, les procédures mises en place à cet égard.

La Direction des affaires juridiques et réglementaires (DAJR) est responsable de l'application de la Politique de gestion des plaintes.

2. OBJECTIFS

La politique vise l'atteinte des objectifs suivants :

- fournir un traitement des plaintes efficace, neutre et équitable;
- uniformiser le traitement des plaintes;
- améliorer le service à la clientèle, les interventions ainsi que les programmes offerts;
- répondre au plaignant dans un délai raisonnable.

3. PLAINTÉ

• Définition d'une « plainte »

Une plainte est l'expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard des services, des interventions ou des programmes de l'Agence.

Elle peut porter sur

- un dossier spécifique (action ou omission) ;

- la qualité du service rendu par l'Agence (équité dans le traitement, accessibilité, qualité de l'accueil, nature et qualité de l'information, comportement du personnel, délai de réponse, etc.) ;
- une réclamation d'argent à l'Agence;
- tout autre aspect concernant les activités de l'Agence.

- **Définition d'une « dénonciation »**

Une dénonciation consiste en une information reçue d'un citoyen sur une irrégularité commise par une tierce personne mais qui ne remet pas en cause la prestation des produits et services offerts par l'Agence.

Cette information est traitée comme toute autre demande d'un citoyen et peut nécessiter une intervention en vertu de procédures administratives, réglementaires ou légales existantes.

Tout employé qui reçoit une dénonciation doit remplir le formulaire joint à l'annexe 1 et le remettre aussitôt à la DAJR.

La DAJR est responsable du traitement des dénonciations. Elle peut en déléguer le traitement à une direction ou un service.

- **Définition d'un « commentaire »**

Un commentaire est l'expression verbale ou écrite par un citoyen de ce qu'il pense à propos de l'Agence et de ses activités.

L'Agence recueille les commentaires des citoyens.

Tout employé qui reçoit un commentaire doit remplir le formulaire joint à l'annexe 2 et le remettre aussitôt à la DAJR.

- **Plaintes irrecevables**

Ne peuvent être retenus comme recevables,

- une plainte anonyme ou qui n'est pas adressée à l'Agence;
- un sujet porté à l'attention d'un tribunal;
- un sujet relevant d'une autre instance gouvernementale;
- une demande faite en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels;
- un commentaire et une dénonciation;
- une demande concernant la gestion des ressources humaines, les relations de travail ou l'application de la convention collective;
- les plaintes, les pétitions et les demandes manifestement abusives par leur nombre, leur caractère répétitif ou leur caractère systémique.

Une réponse est envoyée dans un délai raisonnable au citoyen qui effectue une plainte écrite irrecevable.

4. TRAITEMENT DES PLAINTES

- **Modalités de traitement**

Tout employé de l'Agence doit fournir au citoyen l'assistance requise pour formuler une plainte.

Tout employé doit traiter une plainte conformément à la procédure prévue à l'article 4 de la présente politique.

Une plainte peut être transmise de plusieurs manières :

- par internet, à l'adresse électronique suivante aee@aee.gouv.qc.ca. L'Agence encourage fortement, dans une perspective de développement durable, l'utilisation du courriel formulaire électronique;
- par téléphone, par courrier ou par télécopieur. Voici les coordonnées de l'Agence :

Agence de l'efficacité énergétique
5700, 4^e Avenue Ouest, RC
Québec (Québec)
G1H 6R1

Téléphone : 418 627-6379
Téléphone sans frais : 1 877 727-6655
Télécopieur : 418 643-5828

Les plaintes sont traitées avec discrétion. En vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels, les renseignements confidentiels et personnels ne sont pas divulgués, ce qui inclut l'identité des personnes physiques sauf exceptions spécifiques. Par contre, cette loi ne protège pas l'identité des personnes morales et prévoit l'accessibilité de tout document en l'absence d'une exception prévue à la loi.

- **Procédures de traitement**

La DAJR est responsable du traitement des plaintes écrites et verbales.

PLAINTÉ ÉCRITE

Toute plainte écrite doit être traitée de la façon suivante :

1. La personne qui reçoit la plainte remplit immédiatement les sections 1, 2 et 3 du formulaire de plainte joint à l'annexe 3 et le transmet aussitôt à la DAJR.
2. Cette dernière envoie avec diligence un accusé de réception au plaignant. Elle crée un dossier de plainte et désigne la direction ou le service chargé d'analyser et d'évaluer la plainte (section 4 du formulaire).

3. La direction ou le service désigné vérifie le bien-fondé de la plainte et formule des recommandations au directeur pour approbation. Les sections 5 et 6 du formulaire de plainte sont remplies et il est aussitôt transmis à la DAJR.
4. Au moment opportun, toutes les personnes concernées sont informées du dépôt et de la teneur de la plainte.
5. La DAJR envoie une lettre de réponse qui tient compte des recommandations formulées.
6. La DAJR assure le suivi de la plainte, s'il y a lieu. Elle finalise le formulaire et dépose le dossier au registre des plaintes.
7. Si nécessaire, la DAJR forme un comité *ad hoc* pour traiter spécifiquement d'une plainte, notamment lorsque l'objet de la plainte consiste à réclamer une somme d'argent à l'Agence.

PLAINTÉ VERBALE

Toute plainte dont l'objet consiste à réclamer une somme d'argent à l'Agence doit être faite par écrit. La personne qui reçoit une telle plainte verbale doit aviser le plaignant de transmettre sa plainte ou sa réclamation par écrit à la DAJR.

Toute plainte verbale doit être traitée de la façon suivante :

1. La personne qui reçoit une plainte verbale encourage le plaignant à formuler sa plainte par écrit. Si le plaignant refuse de procéder par écrit, elle remplit les sections 1, 2 et 3 du formulaire de plainte joint à l'annexe 4 et le transmet aussitôt à la DAJR.
2. Aucun accusé de réception ni lettre de réponse n'est envoyé.
3. La DAJR crée un dossier de plainte et identifie la direction ou le service chargé d'en assurer le traitement.
4. Au moment opportun, toutes les personnes touchées par la plainte sont informées.
5. La direction ou le service désigné vérifie le bien-fondé de la plainte et formule des recommandations au directeur pour approbation. Les sections 5 et 6 du formulaire de plainte sont remplies et il est aussitôt transmis à la DAJR.
6. Après validation de la DAJR, la direction ou le service désigné informe verbalement le plaignant de la décision qui a été prise.
7. Enfin, la DAJR dépose le dossier au registre des plaintes et assure le suivi, s'il y a lieu.

- **Délai de traitement**

En règle générale, une plainte écrite est traitée dans un délai de 30 jours ouvrables.

Le délai couvre la période comprise entre la date de réception de la plainte par l'Agence et la date de la réponse au citoyen faisant état des conclusions de l'analyse de la plainte.

Lorsqu'une plainte nécessite une expertise, le délai de traitement est prolongé. Le plaignant est alors informé de la situation.

5. REGISTRE DES PLAINTES

La DAJR est responsable de tenir un registre des dossiers de plaintes, de commentaires et de dénonciations transmis à l'Agence. Pour ce faire, elle doit établir un système de classification afin de :

- rendre compte correctement des préoccupations, des motifs d'insatisfaction et des mesures prises;
- faciliter le travail d'analyse en vue de l'amélioration des services, des interventions et des programmes;
- établir des statistiques de qualité;
- appuyer la reddition de compte et l'évaluation des résultats.

6. COMITÉ DES PLAINTES

Le comité des plaintes est formé de cinq membres désignés annuellement par le comité de gestion.

Il se réunit au moins une fois tous les six mois. Il fait rapport au comité de gestion et au conseil d'administration de l'Agence le 31 mai de chaque année.

Le rapport doit présenter une analyse des plaintes reçues ainsi que les suites qui leur ont été données dans une perspective de solutions durables aux problèmes soulevés. Il doit également contenir des recommandations visant à contribuer à éliminer les problèmes à la source ainsi qu'à améliorer les services, les interventions et les programmes de l'Agence.

7. APPROBATION DE LA POLITIQUE

Cette politique est approuvée par le comité de gestion le 13 juillet 2009.

8. ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA POLITIQUE

La politique entre en vigueur le 1er octobre 2009.