

MINISTÈRE

DE L'EMPLOI ET
DE LA SOLIDARITÉ
SOCIALE

Direction des plaintes
et des relations avec la clientèle

LA REDDITION
DE COMPTES SUR
LES COMMENTAIRES
ET LES PLAINTES

Présentation au Colloque annuel de l'ARGP
12 novembre 2014

Québec 



Grandes lignes de la présentation

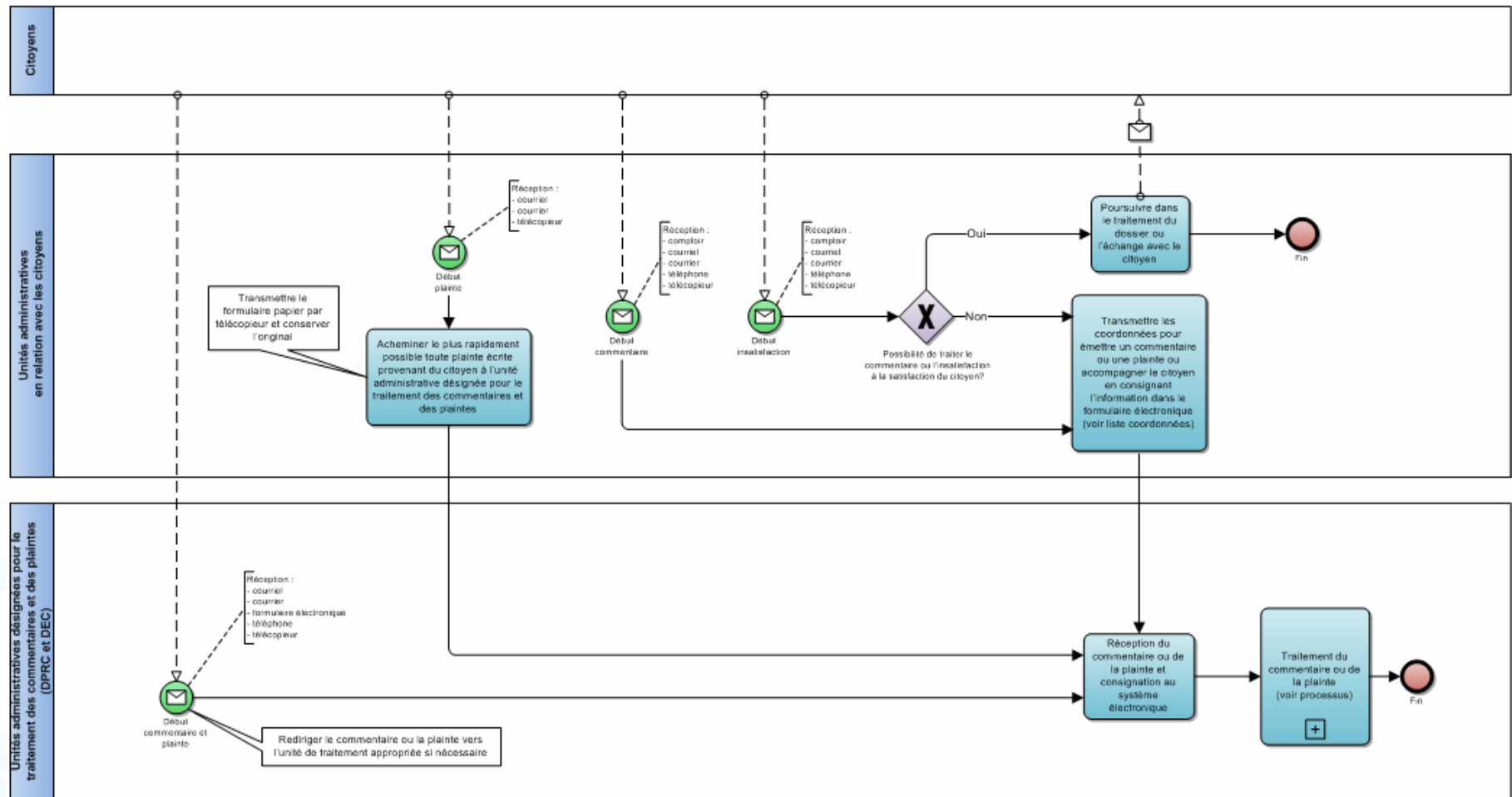
- Contexte
- Codification des plaintes
- Reddition de comptes
- Commentaires et pistes d'amélioration
- Questions
- Fin de la présentation

Contexte

- Le Ministère
 - Plusieurs volets : RQAP, AFDR, DEC, SQc, EQ, etc.
- Position dans l'organisation
 - Deux unités de traitement des plaintes
- Volume de plaintes
- Politique
 - Principe de gradation
 - Procédure et processus
 - Agents de liaison

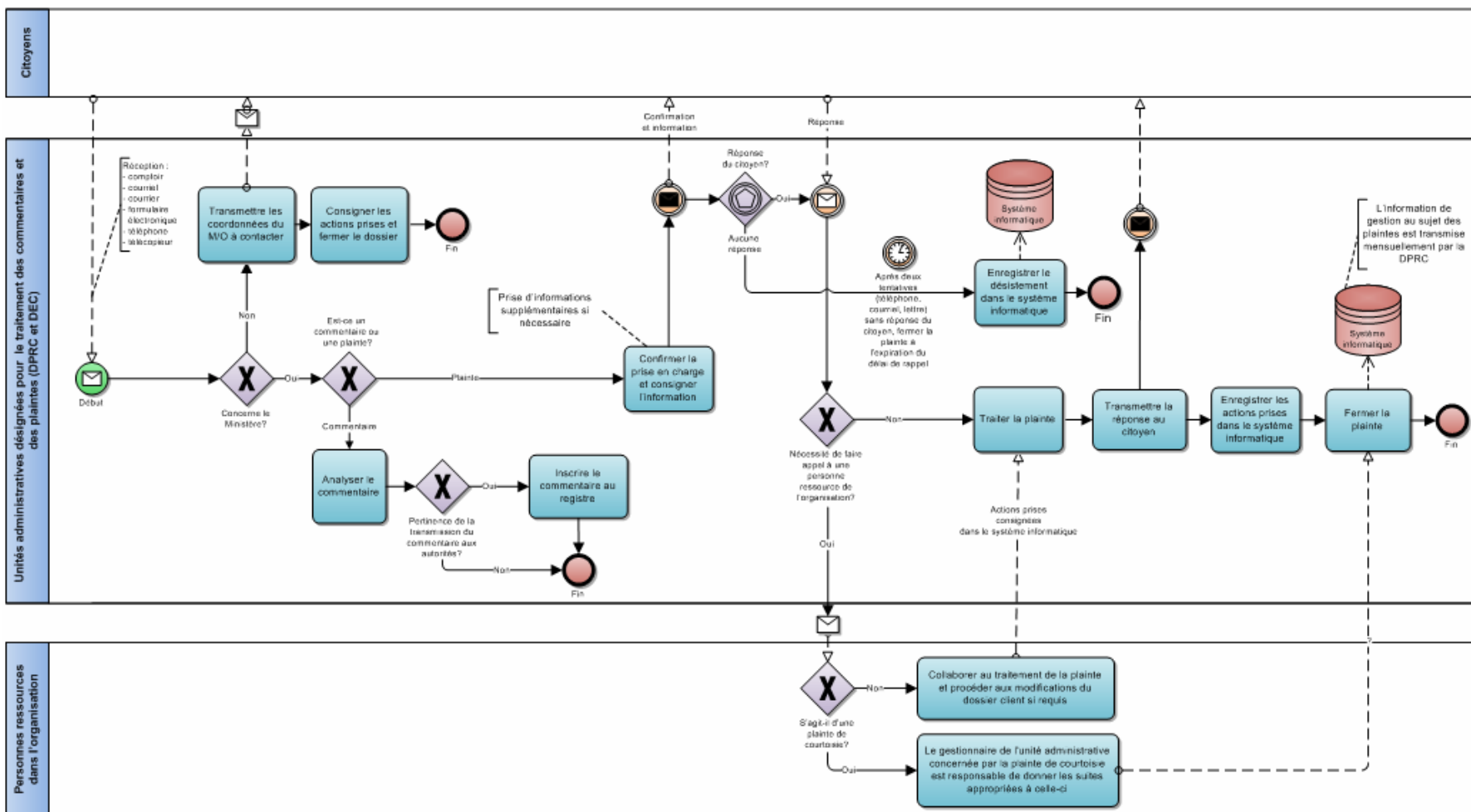
Contexte (Processus de réception)

Processus de réception des commentaires et des plaintes au Ministère



Contexte (Processus de traitement)

Processus de traitement des commentaires et des plaintes au Ministère



Codification des plaintes

- Liste de codes
 - Volet
 - Programme
 - Cause
- Système électronique de gestion des plaintes
 - Codification détaillée permettant une information de gestion précise
 - Plaignant vs motifs de plaintes
 - Provenance des plaintes
 - Mode de transmission des plaintes
 - Mode de règlement des plaintes
 - Délais de prise en charge et de traitement des plaintes
 - Unité visée par la plainte

Codification des plaintes

Extrait de la liste de codes

VOLET	PROGRAMME	CAUSE	CODE	DÉFINITION / REMARQUE : (insatisfaction touchant)
CRÉATION DE DOSSIER	Autre	Création de dossier	ACOV	À utiliser uniquement lors de l'ouverture du dossier, doit toujours être modifié par un code de la présente liste dès la prise en charge de la plainte et avant la fin du dernier jour ouvrable du mois.
QUALITÉ DES SERVICES	Autre	Politique linguistique ministérielle	SADP	Utilisation du français langue officielle, dispensation des services en anglais dans les communications verbales ou écrites, publications, publicités, etc.
QUALITÉ DES SERVICES	DSC	Respect et courtoisie	DSRC	Nous vous traitons avec respect et courtoisie. Nous faisons preuve d'écoute.
QUALITÉ DES SERVICES	DSC	Délais pour un appel téléphonique	DSDT	Délai de prise en charge d'un appel par le personnel de nos centres d'appels. Délai de rappel lorsque vous laissez un message. (ex: délais d'attente avant de parler à quelqu'un)
RQAP	RQAP	Période de référence	RQPR	Prolongation de la période de référence; Article 31.1, 31.2 et 31.3;
SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	Services publics d'emploi	Établissement de la réclamation	EMAE	Établissement d'une réclamation.
SERVICES PUBLICS D'EMPLOI	Services publics d'emploi	Relevé 1 et lettre de remboursement	EMR1	Relevé d'impôt et lettre de remboursement.
SERVICES QUÉBEC	Registraire des entreprises	Registraire des entreprises	SQRE	Toute plainte qui concerne les services offerts pour le Registraire des entreprises.
SERVICES QUÉBEC	SQCA	Changement d'adresse « sans boîtes »	SQA3	Impossible d'utiliser SQCA pour un changement d'adresse: « si le citoyen ne fait pas de boîtes » (ex. : changement d'adresse civique par la municipalité, fusion municipale, etc.).
SERVICES QUÉBEC	SQCA	SQCA - Code général	SQA4	Toute autre plainte SQCA qui n'entre pas dans les 3 autres codes.



Reddition de comptes

- Tableau cumulatif
- Tableau de bord de la gouvernance
- Rapport mensuel
 - Sommaire
 - Sections détaillées
- Rapport annuel
- Rapport semestriel des commentaires
- Pistes d'amélioration

Rapport mensuel (sommaire)

SOMMAIRE

1. Motifs des plaintes traitées

Secteurs	Août 2014	Juillet 2014	Ecart août 2014 et juillet 2014	Août 2013	Ecart août 2014 et août 2013
Direction des plaintes et des relations avec la clientèle (DPRC)					
Directeur de l'état civil (DEC)					
Régime québécois d'assurance parentale (RQAP)					
Total					

2. Provenance des plaintes

Unités de traitement	Individu et entreprise		Cabinet du ministre, mandats ministériels et bureaux de comté		Protecteur du citoyen		Autres (avocat, tiers, etc.)	
	Août 2014	Cumulatif 2014-2015	Août 2014	Cumulatif 2014-2015	Août 2014	Cumulatif 2014-2015	Août 2014	Cumulatif 2014-2015
DPRC								
DEC								
RQAP								

3. Mode de transmission des plaintes

Transmission	DPRC	DEC	RQAP	TOTAL	%
Téléphone					
Courrier, télécopieur et formulaire papier					
Courriel, formulaire électronique					
Comptoir					
Cabinet/Mandat					



Rapport mensuel (sommaire)

4. Mode de règlement des plaintes

Règlement	DPRC	DEC	RQAP	TOTAL	%
Avec explications / maintien de la décision					
Recommandation ou modification de la décision					
Exercice du pouvoir discrétionnaire					
Désistement					

5. Délais de prise en charge et de traitement des plaintes

Engagements	DPRC		DEC		DGARQAP	
	Août 2014	Cumulatif 2014-2015	Août 2014	Cumulatif 2014-2015	Août 2014	Cumulatif 2014-2015
Prise en charge 2 jours						
Traitement 20 jours						



Rapport mensuel (détailé)

1) Nombre de plaignants et de motifs de plaintes

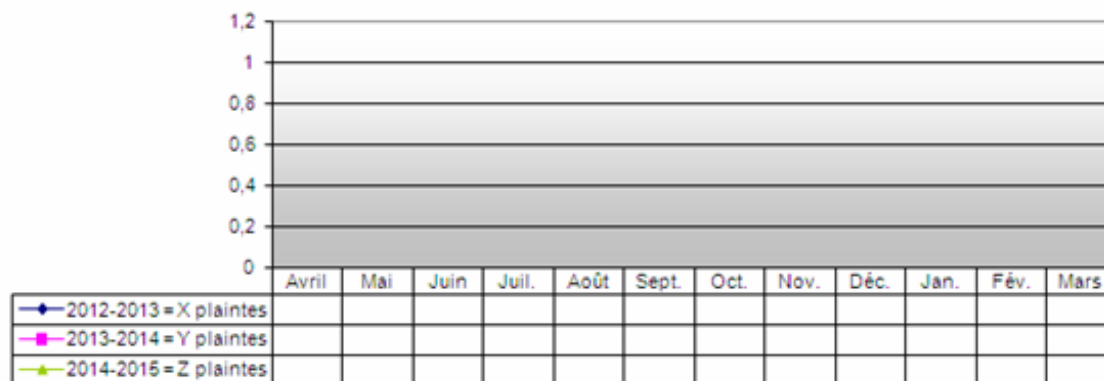
En août 2014, X plaignants ont formulé des plaintes portant sur Y motifs.

	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars
Plaignants												
Motifs												

De plus, Z plaignants ont été dirigés vers d'autres ministères ou organismes en raison du motif de leur plainte.

Plaintes concernant	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Jan.	Fév.	Mars
M/O avec entente												
M/O sans entente												
Secteur privé												
Total												

2) Évolution des plaintes traitées



Rapport mensuel (détaillé)

3) Répartition des plaintes traitées

Volets	Août 2014		Juillet 2014		Cumulatif 2014-2015
	Nombre	%	Nombre	%	
Qualité des services (TOTAL)					
Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC)					
Politique linguistique					
Qualité des services hors DSC					
Programme d'aide financière					
Services publics d'emploi					
Recouvrement					
Services Québec (Total)					
Mesures d'urgence					
Portail					
Registraire des entreprises					
Renseignement général					
Service québécois de changement d'adresse					
TOTAL					

4) Points saillants

- En août 2014, les deux volets ayant le plus grand volume de plaintes sont ...



Commentaires de la clientèle et pistes d'amélioration

Historique

- *Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale* (en vigueur le 1^{er} octobre 1999) – fonctions dévolues au Bureau des renseignements et plaintes (devenu la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle)
- *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (en vigueur depuis le 1^{er} janvier 2007) – reconduction des dispositions de la loi précédente

Politique ministérielle de gestion des commentaires et des plaintes

- Commentaire (définition)
 - Consignation dans un rapport semestriel
- Piste d'amélioration (définition)
 - Consignation dans un rapport mensuel
- Distinction entre un commentaire et une piste d'amélioration (caractère évolutif)

Moyens mis en place pour recueillir l'information

- Site Internet du Ministère
- Boîte « Commentaires et pistes d'amélioration »
- Rencontre ponctuelle avec les spécialistes au traitement des plaintes
- Comité de veille

Page réservée à la formulation d'un commentaire

Recherche dans le site

- ▶ Nos secteurs d'activité
- ▶ Ministre
- ▶ Ministère
- ▶ Grands dossiers
- ▶ Programmes et mesures
- ▶ Services en ligne
- ▶ **Services à la clientèle**

Centre d'assistance au placement

Centre de communication avec la clientèle

Centres locaux d'emploi
Centre spécialisé des demandeurs d'asile, des garants défaillants et des parrainés

Déclaration mensuelle par téléphone

Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

Directions régionales

Révision et recours administratifs

Service d'assistance aux employeurs

Service des pensions alimentaires

- ▶ Statistiques
- ▶ Salle de presse
- ▶ Publications
- ▶ Formulaires
- ▶ Bulletin électronique ministériel
- ▶ Foire aux questions

Direction des plaintes et des relations avec la clientèle

[Accueil](#) > [Services à la clientèle](#) > [Direction des plaintes et des relations avec la clientèle](#)



Pour transmettre un commentaire

Vous pouvez transmettre un commentaire à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle :

Par téléphone

Sans frais de partout au Québec :

1 866 644-2251

Les lundis, mardis, jeudis et vendredis entre 8 h 30 et 16 h 30, et les mercredis entre 10 h et 16 h 30

En personne ou par écrit

En vous présentant en personne à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle ou en écrivant à l'adresse postale de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle :

Direction des plaintes et des relations avec la clientèle
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, RC 175
Québec (Québec) G1R 4Z1

Par courriel, en remplissant le formulaire ci-dessous.

Courriel (champ obligatoire)

Commentaire(s)

Envoyer Effacer

Vos besoins

Faites votre choix ▼

Traitement de l'information reçue

- Critères de sélection des commentaires :
 - Pertinence
 - Répétition
 - Actualité

Critères d'évaluation à respecter

avant de présenter une piste d'amélioration

- Vérification si l'amélioration proposée a déjà fait l'objet d'une demande de service ou de traitement par une autre direction ou un comité
- Portée de la modification à mettre en œuvre en regard des orientations ministérielles
- Faisabilité (envergure du projet, coûts, contraintes informatiques)
- Caractère opportun de la modification (contexte politique, incidence sur les autres M/O)

Illustration du cheminement d'une piste d'amélioration

- Situation
- Objet de la proposition d'amélioration
- Ministères et organismes consultés
- Avantages associés à la mise place de la modification proposée
 - Pour la clientèle
 - Pour le Ministère



Questions ?

Merci de votre attention