

Type de document : Politique

Titre : **Politique d'amélioration de la qualité des services**

## Objet

La présente politique vise l'amélioration continue de la qualité des services offerts par l'Office québécois de la langue française (OQLF) et la Commission de toponymie (CT).

## Référence

Adoptée en 2000, la Loi sur l'administration publique (LRQ, c.A-6.01) « affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens ».

## Définitions

- **Citoyen**

Le terme citoyen désigne les citoyens, les entreprises, les ministères et les organismes de l'Administration ainsi que les organismes sans but lucratif.

- **Intermédiaire**

Le terme intermédiaire désigne toute personne dûment mandatée pour représenter le citoyen auprès de la personne nommée à titre de commissaire à la qualité des services.

- **Plainte**

Le terme plainte désigne l'expression d'une insatisfaction formulée par un citoyen au regard d'un service offert par l'OQLF ou la CT.

- **Commentaire**

Le terme commentaire désigne une suggestion, des félicitations ou une observation.

## Champ d'application

La présente politique s'adresse à tous les membres du personnel de l'OQLF et de la CT.

Cette politique permet à tout citoyen de se plaindre ou de faire part de ses commentaires à l'égard des services qu'il a reçus de l'OQLF ou de la CT. Lorsque la plainte ou le commentaire proviennent d'un intermédiaire, celui-ci devra être dûment mandaté par le citoyen pour agir.

Sont exclus de l'application de cette politique :

- la contestation d'une décision pour laquelle il existe déjà des mécanismes de révision ou d'appel;
- la contestation de l'interprétation d'un article de la Charte de la langue française;
- les plaintes et les commentaires concernant d'autres ministères ou organismes;
- l'expression d'opinions sur les orientations gouvernementales ou ministérielles;
- l'insatisfaction exprimée par le personnel.

Lorsqu'une plainte ou un commentaire ne peuvent être examinés et traités par le ou la commissaire à la qualité des services parce qu'ils ne relèvent pas de ses attributions, le citoyen ou l'intermédiaire en est immédiatement informé. Il est alors dirigé vers l'unité administrative ou l'organisation appropriée.

## Principes généraux

Les citoyens peuvent adresser leur plainte ou leur commentaire sur la qualité des services de l'OQLF et de la CT par téléphone, par un formulaire Web ou par la poste.

- Le citoyen est informé du rôle de la personne nommée à titre de commissaire à la qualité des services de la démarche qui sera entreprise et, s'il y a lieu, des limites de celle-ci.
- Afin de faciliter l'échange d'information, le ou la commissaire privilégie les communications téléphoniques.
- Il ou elle effectuera un suivi auprès du citoyen dans les 15 jours ouvrables suivant le dépôt d'une plainte ou d'un commentaire, le délai commençant à courir à partir du moment où l'information nécessaire à l'examen est complète.
- Si le délai de 15 jours ne peut vraisemblablement pas être respecté, le citoyen est informé de l'état d'avancement du dossier.
- Conformément aux procédures et aux dispositions législatives en vigueur, l'accès aux renseignements personnels est limité aux seules personnes autorisées.
- Les plaintes et les commentaires constituent une source privilégiée d'information et de rétroaction.
- Le traitement des plaintes et des commentaires contribue à l'amélioration de la qualité des services.
- Les plaintes et les commentaires sont traités avec célérité et attention, en toute confidentialité et impartialité.

- Les membres du personnel de l'OQLF et de la CT font preuve d'écoute et d'ouverture lorsqu'ils reçoivent des plaintes ou des commentaires provenant des citoyens.

## **Responsabilités**

### **Commissaire**

La personne nommée à titre de commissaire à la qualité des services est responsable de l'application de la présente politique. À ce titre, elle remplit les tâches suivantes :

- faire connaître le contenu de la présente politique au personnel de l'OQLF et de la CT, en collaboration avec les gestionnaires;
- veiller à ce que les citoyens soient informés du contenu de la politique;
- examiner les plaintes et les commentaires et décider de leur recevabilité;
- coordonner et gérer le traitement et l'analyse des plaintes et des commentaires;
- tenir un registre des plaintes;
- déterminer les causes d'un ensemble donné de plaintes ou de commentaires;
- formuler des recommandations globales aux gestionnaires des unités administratives concernées, en vue d'améliorer les services de l'OQLF et de la CT;
- produire périodiquement des rapports, destinés aux gestionnaires, portant sur les plaintes et commentaires reçus ainsi que sur les recommandations qui en découlent;
- agir comme l'interlocuteur privilégié du Protecteur du citoyen ou de ses représentants afin de faciliter leurs démarches et, le cas échéant, de faire le suivi de leurs recommandations.

### **Président-directeur général de l'OQLF et président de la CT**

- approuve la Politique d'amélioration de la qualité des services et veille à son application;
- nomme le ou la commissaire à la qualité des services;
- approuve les rapports périodiques qu'il ou elle produit.

### **Gestionnaires**

Les gestionnaires coopèrent avec le ou la commissaire. Leurs tâches consistent en particulier à :

- diriger le citoyen vers le ou la commissaire s'il en fait la demande ou si le caractère particulier de la situation l'exige;
- fournir l'information nécessaire à l'examen d'une plainte ou d'un commentaire;
- désigner des intervenants dans leur unité administrative pour collaborer au traitement des plaintes et des commentaires;
- s'assurer que les plaintes ou les commentaires transmis par le ou la commissaire sont traités avec célérité;
- prendre au besoin les mesures correctrices nécessaires;

- s'occuper personnellement du traitement d'une plainte portant sur le comportement du personnel de son unité, en écoutant son point de vue et en échangeant avec lui;
- participer à des rencontres faisant état de la fréquence et de la nature des requêtes, des difficultés rencontrées par les citoyens et des améliorations souhaitées;
- tenir compte des recommandations formulées par le ou la commissaire visant à améliorer les services;
- veiller à faire connaître le contenu de la présente politique aux membres de leur équipe.

### **Membres du personnel**

Lorsque le personnel de l'OQLF ou de la CT reçoit une plainte ou un commentaire sur la qualité des services d'un des organismes, il peut :

- rediriger l'appel ou le courriel du citoyen vers le ou la commissaire;
- inviter le citoyen à remplir le formulaire disponible en ligne;
- prendre en note les coordonnées du citoyen pour les acheminer vers le ou la commissaire.

À la demande de son gestionnaire, il peut aussi contribuer au traitement des plaintes et des commentaires reçus sur la qualité des services de l'OQLF ou de la CT.

Lorsqu'une plainte porte sur le comportement du personnel de l'un ou l'autre des deux organismes, les personnes en cause collaborent avec leur gestionnaire.

### **Entrée en vigueur**

Cette politique, qui annule et remplace la politique intitulée *Le traitement des plaintes, critiques, félicitations et commentaires des citoyens et citoyennes sur les services de l'Office québécois de la langue française*, est entrée en vigueur le 5 juin 2013.

Émetteur : Martin Bergeron, adjoint au  
président-directeur général p. i. de l'OQLF et  
président p. i. de la CT

Approbation : Jacques Beauchemin, président-directeur  
général p. i. de l'OQLF et président p. i. de la CT