

POLITIQUE

GESTION DES PLAINTES ET DES COMMENTAIRES

Adoption

2023-09-15

Entrée en vigueur

2023-09-23

Direction responsable

Direction générale - affaires institutionnelles et administration

Révision

1 / CONTEXTE

Dans sa déclaration de services, Lobbyisme Québec s'engage à fournir des services accessibles et de qualité, qui répondent aux besoins et aux attentes de sa clientèle. Le corollaire de cet engagement implique la possibilité pour la clientèle insatisfaite de formuler des plaintes à la suite de services reçus. Également, des commentaires peuvent être émis par la clientèle.

Par ailleurs, Lobbyisme Québec doit, conformément à l'article 128.1 de la *Charte de la langue française* (RLRQ, chapitre C-11), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives aux manquements et aux obligations auxquelles elle est tenue en vertu de cette loi.

Enfin, elle doit également, conformément à l'article 63.3 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1), adopter une procédure de traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

Dans ces circonstances, Lobbyisme Québec se dote de la présente politique afin d'assurer une gestion efficace et uniforme, par une équipe dédiée, des plaintes et des commentaires en lien avec nos services, la langue française et la protection des renseignements personnels. La présente politique s'applique aux plaintes et aux commentaires formulés par le biais du [formulaire](#) prévu à cet effet ou par téléphone par le biais de la boîte vocale dédiée.

2 / CADRE JURIDIQUE

Les règles suivantes encadrent l'application de la présente politique :

- a) la [déclaration de services](#) de Lobbyisme Québec;
- b) la [Charte de la langue française](#);
- c) la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#);
- d) le [Cadre de gouvernance de l'information de Lobbyisme Québec](#).



3 / OBJET

La présente politique a pour objectifs :

- de s'assurer du respect des engagements énoncés dans la déclaration de services de Lobbyisme Québec et des obligations de l'organisation relativement à la langue française et à la protection des renseignements personnels;
- de s'assurer qu'un traitement équitable est accordé à toute plainte formulée et ce, de façon confidentielle;
- de favoriser l'amélioration continue de la qualité des services que l'organisation offre à sa clientèle.

4 / PORTÉE

La présente politique s'applique à toute personne agissant au nom de Lobbyisme Québec. Elle concerne tous les services offerts ou rendus par l'organisation, sa conformité aux prescriptions de la *Charte de la langue française* ainsi qu'à celles entourant la protection des renseignements personnels qu'elle détient.

Lobbyisme Québec met tout en œuvre afin de remédier à une situation qui lui est dénoncée ou déplorée. La transparence et le dialogue sont favorisés en vue d'accroître la qualité des services. Si l'insatisfaction persiste, toute personne est invitée à porter plainte de façon formelle, selon les modalités décrites dans la présente politique.

La secrétaire générale s'assure de l'application cohérente de la politique et voit au bon fonctionnement du processus de gestion des plaintes et des commentaires, de leur réception à leur conclusion après traitement. De plus, elle s'engage à faire la reddition du nombre de plaintes et de commentaires reçus dans le rapport d'activité de l'organisation.

Les plaintes en lien avec le processus de gestion contractuelle sont exclues de la présente politique. Celles-ci relèvent du Secrétariat corporatif et des affaires juridiques et sont plutôt traitées suivant le [Cadre de référence en matière contractuelle](#) de l'organisation.

5/ PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le cadre de la présente politique, Lobbyisme Québec s'engage à respecter la confidentialité et à assurer la protection des renseignements personnels.

L'accès aux renseignements personnels des plaignants est limité aux seules personnes dont les renseignements sont nécessaires dans le cadre de ses attributions.

6 / DÉFINITIONS

Plainte : Expression d'une insatisfaction ou d'un préjudice, communiquée à Lobbyisme Québec et pour laquelle une action corrective peut être nécessaire.





Commentaire : Expression positive ou négative d'une opinion, observation ou remarque en lien avec la prestation de services de Lobbyisme Québec.

Équipe dédiée : Équipe composée de la secrétaire générale et de deux employés dédiés au traitement des plaintes et des commentaires reçus.

7 / TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

7.1 Réception

Pour déposer une plainte, toute personne doit utiliser le formulaire conçu à cette fin sur le site Internet de Lobbyisme Québec, dans la section [« Nous joindre »](#). Il est également possible de formuler une plainte par téléphone par le biais de la boîte vocale dédiée.

L'équipe dédiée communique avec le plaignant dans les deux (2) jours ouvrables à moins que la plainte ou le commentaire ait été formulé de manière anonyme.

Afin d'assurer un traitement efficace, il est essentiel que l'information soit la plus complète et la plus précise possible.

7.2 Analyse

La plainte est analysée dans un délai raisonnable. L'équipe dédiée s'assure qu'un suivi approprié lui soit donné, en fonction de sa nature et de son contenu, en respect des principes de confidentialité, d'impartialité et de rigueur.

7.2.1 Recevabilité

Une plainte est recevable si elle répond aux conditions suivantes :

- son objet porte sur les services rendus par Lobbyisme Québec, aux obligations prévues à la *Charte de la langue française*¹ ou à celles entourant la protection des renseignements personnels qu'elle détient;
- elle est exempte de propos à caractère haineux ou diffamatoire;
- elle est faite de bonne foi.

7.2.2 Bien-fondé

Dans le cas où la plainte est recevable, l'équipe dédiée analyse son bien-fondé. Pour ce faire, elle prend connaissance des renseignements soumis par le plaignant et procède à des vérifications au sein de l'organisation. Si la situation l'exige et que la plainte n'est pas faite de façon anonyme, elle communique avec le plaignant pour obtenir davantage de précisions.

Au terme de son analyse, si l'équipe dédiée détermine que la plainte est bien fondée, elle détermine, selon le cas :

¹ Lorsque l'objet de la plainte concerne la langue française, les faits reprochés à Lobbyisme Québec doivent être postérieurs au 1^{er} juin 2023.



- a) les interventions à réaliser pour corriger la situation faisant l'objet de la plainte, si possible;
- b) les interventions nécessaires au sein de l'organisation pour assurer sa conformité à sa déclaration de services, à la *Charte de la langue française* ou à ses obligations en matière de protection des renseignements personnels.

7.3 Suivi

L'équipe dédiée transmet une réponse verbale ou écrite au plaignant dans les vingt (20) jours ouvrables suivant la réception de la plainte, si la plainte n'est pas faite de façon anonyme, détaillant les raisons ayant conduit Lobbyisme Québec, selon le cas à rejeter ou à accueillir la plainte.

Lorsque la plainte est accueillie, l'équipe dédiée précise dans sa réponse les actions envisagées pour remédier à la situation, le cas échéant, et les interventions que Lobbyisme Québec réalisera afin d'éviter que la situation visée par la plainte ne se reproduise.

Lorsque la plainte est irrecevable, et qu'elle n'est pas faite de façon anonyme, l'équipe dédiée peut diriger le plaignant vers un autre organisme compétent, le cas échéant.

8 / TRAITEMENT DU COMMENTAIRE

8.1 Réception

Pour soumettre un commentaire, toute personne doit utiliser le formulaire conçu à cette fin se trouvant sur le site Internet de Lobbyisme Québec, dans la section « [Nous joindre](#) ». Il est également possible de soumettre un commentaire par téléphone par le biais de la boîte vocale dédiée.

L'équipe dédiée contacte son auteur dans les deux (2) jours ouvrables si un suivi est requis et que l'auteur du commentaire n'est pas anonyme.

8.2 Analyse

Le commentaire est traité par une équipe dédiée qui prend connaissance des renseignements soumis par son auteur et procède à des vérifications au sein de l'organisation. Elle évalue les améliorations possibles, le cas échéant.

Elle soumet le commentaire à la direction concernée ainsi que les améliorations identifiées, s'il y a lieu.

8.3 Suivi

Aucun suivi n'est effectué dans le cas d'un commentaire, à moins que l'équipe dédiée ne le juge approprié et que l'auteur ne soit pas anonyme.

