

DIRECTIVE SUR LE TRAITEMENT DES PLAINTES AU TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

Mars 2018



TABLE DES MATIÈRES

1.	CONTEXTE	4
2.	OBJECTIFS.....	4
3.	CADRE ADMINISTRATIF ET LÉGAL	4
4.	CHAMP D'APPLICATION	4
5.	PRINCIPES DIRECTEURS.....	4
6.	RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES	5
7.	PROTECTEUR DU CITOYEN	6
8.	PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE.....	6
9.	ENTRÉE EN VIGUEUR.....	6

1. CONTEXTE

Une directive de traitement des plaintes au Tribunal administratif du logement (ci-après le « Tribunal ») a été adoptée le 1^{er} avril 2009 et amendée le 5 octobre suivant. Une analyse et une révision du processus mis en place ont été réalisées en 2017.

La nouvelle directive sur le traitement des plaintes au Tribunal vise donc à améliorer le processus mis en place le 1^{er} avril 2009 en optimisant et allégeant les façons de faire.

2. OBJECTIFS

- Optimiser le processus de traitement des plaintes en rendant notamment l'allocation des ressources plus efficiente.
- Uniformiser le traitement des plaintes formulées.
- Réduire le nombre de plaintes dont les motifs s'avèrent récurrents en informant les citoyens ou en les orientant vers les instances concernées préalablement à la formulation d'une plainte.
- Assurer un suivi adéquat des plaintes dans le but de répondre aux attentes du Protecteur du citoyen et celles circonscrites dans la *Loi sur l'Administration publique*, lesquelles nécessitent un suivi rigoureux en matière de reddition de compte.

3. CADRE ADMINISTRATIF ET LÉGAL

La présente directive s'appuie sur la *Loi sur l'Administration publique*, laquelle est axée sur la gestion par résultat et l'amélioration de la qualité des services aux citoyens.

La directive sur le traitement des plaintes prend en considération le cadre légal qui institue le Tribunal. Elle tient également compte des autres lois et règlements, règles d'éthique et valeurs gouvernementales.

4. CHAMP D'APPLICATION

La présente directive s'applique aux plaintes transmises par écrit au Tribunal.

Aux fins de la présente directive, le mot « plainte » signifie l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services rendus par le Tribunal, et ce qu'elles proviennent de toute source.

5. PRINCIPES DIRECTEURS

Une plainte est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre un manquement à un engagement à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens du Tribunal ou à une norme d'usage en matière de prestation de services qui nécessite l'apport d'un correctif.

Le traitement des plaintes doit respecter les valeurs organisationnelles du Tribunal et doit également tenir compte des orientations et objectifs stratégiques organisationnels.

Le traitement des plaintes repose sur trois valeurs : l'efficacité, l'accessibilité et la transparence.

Toute plainte doit être traitée :

- avec célérité, en toute confidentialité et impartialité;
- de manière à favoriser la projection d'une image positive et d'ouverture face aux demandes et aux revendications des plaignants;
- avec un esprit critique dans le but d'apporter les correctifs qui s'imposent.

Par ailleurs, le Tribunal ne fera aucun suivi d'une plainte anonyme ou contenant des propos haineux, menaçants ou harcelants.

6. RESPONSABILITÉS ADMINISTRATIVES

La présidence est responsable de l'application et du respect de la présente directive.

Le gestionnaire responsable du bureau des plaintes :

- assure l'implantation et le respect de la présente directive;
- élabore des recommandations pour l'amélioration ou l'adaptation du fonctionnement du Tribunal, des lois, des règlements, des règles d'éthique, du service d'information et des procédures administratives.

Le fonctionnement du bureau des plaintes est assuré par un coordonnateur du traitement des plaintes, lequel :

- reçoit les plaintes transmises par la clientèle;
- analyse les plaintes afin de décider des démarches devant être effectuées;
- ouvre le dossier (physique et sur l'application Web);
- assure le suivi auprès des gestionnaires et responsables des secteurs de l'organisation associés à la plainte;
- selon le cas, rédige et transmet la lettre de réponse au client s'il s'agit d'une plainte concernant le processus judiciaire;
- envoie la lettre de réponse au client, saisit les interventions et ferme le dossier (physique et sur l'application Web);
- archive la documentation;
- produit un bilan trimestriel.

Les **gestionnaires des secteurs concernés par les plaintes** collaborent :

- à l'étude et l'analyse des plaintes;
- à la rédaction des lettres de réponse, le cas échéant;
- à l'application des correctifs.

7. PROTECTEUR DU CITOYEN

Si le citoyen n'est pas satisfait du traitement de sa plainte, il est référé au Protecteur du citoyen. Cette possibilité est d'ailleurs communiquée au citoyen dès le début du processus de traitement de sa plainte.

En tout temps, les représentants délégués par le Protecteur du citoyen ont toute la latitude pour communiquer directement avec un employé du Tribunal immédiatement concerné par une plainte qui serait portée à son attention.

8. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX MANQUEMENTS À LA CHARTE DE LA LANGUE FRANÇAISE

Les plaintes relatives aux manquements aux obligations auxquelles le Tribunal est tenu en vertu de la *Charte de la langue française* (ci-après la « Charte ») sont traitées selon les modalités prévues à la présente directive.

Ainsi, tout citoyen qui constate que le Tribunal ou les membres de son personnel n'ont pas respecté leurs obligations en vertu de la Charte peut rédiger une plainte en ce sens. Un formulaire de plainte est d'ailleurs disponible sur le site Web du Tribunal dans la section « Plainte à l'égard de nos services ».

Les plaintes reçues par le coordonnateur du traitement des plaintes seront transmises à l'émissaire de la langue française du Tribunal qui les analysera et proposera, selon la nature de la plainte et de son fondement, les suites possibles ainsi que les mesures correctives à appliquer, le cas échéant. Il communiquera les résultats de son analyse au coordonnateur du traitement des plaintes qui assurera le suivi avec le plaignant.

L'émissaire veillera également à consigner les résultats dans un rapport d'examen de la plainte.

9. ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente directive entre en vigueur le jour de sa signature par le Président.



M^e Patrick Simard, président

19 mars 2018

Date

Mises à jour	
Mai 2024	Dénomination, principes directeurs, plaintes relatives à la Charte de la langue française et autres modifications de concordance