

**Secrétariat à l'action communautaire autonome  
et aux initiatives sociales**

**Processus de gestion des insatisfactions**

**Québec** 

SACAIS  
Juin 2009

## **Processus de gestion des insatisfactions du SACAIS**

Le processus de gestion des insatisfactions du Secrétariat à l'action communautaire autonome et aux initiatives sociales (SACAIS) s'insère dans la politique ministérielle de gestion des plaintes. Il doit être vu comme parti prenante de cette dernière. Ainsi, dans l'éventualité où le présent processus échoue à donner satisfaction à la clientèle plaignante, celle-ci pourra s'adresser au Bureau des Renseignements et plaintes du ministère.

### **Différents cas types d'insatisfaction possible**

Afin de déterminer le processus à suivre, il importe de distinguer si la demande origine d'une insatisfaction envers le SACAIS par un organisme subventionné, par un citoyen ou à l'encontre d'un organisme subventionné (dénonciation).

#### **1. Dans le cas d'une insatisfaction exprimée envers le SACAIS par un organisme subventionné ou par un citoyen.**

##### **Le champ d'application du présent processus**

Dans le contexte du présent processus, une insatisfaction peut être formulée, de façon non exclusive, à la suite :

- D'un manque de courtoisie ou de respect de la part d'un membre du personnel;
- De difficultés éprouvées pour obtenir de l'information complète et précise sur nos programmes ou services et sur la façon de s'en prévaloir;
- D'un manque de clarté dans les renseignements transmis verbalement ou par écrit;
- D'un manque d'information sur le motif d'une décision rendue ou d'un manque de solution de rechange;
- D'un manque de confidentialité à l'égard de la protection des renseignements personnels;
- De la difficulté à nous joindre;
- D'un délai indu à retourner un appel;
- De la difficulté à parler à quelqu'un immédiatement lorsque cela est requis;
- D'un délai indu pour accuser réception d'une demande;
- D'un délai indu dans le traitement d'une demande de soutien financier transmise dans le respect des dates limites de présentation pour chacun des programmes;
- D'un délai indu à verser le soutien financier après réception du protocole d'entente dûment signé par l'organisme.

Le présent processus est un recours différent du processus d'examen des décisions défini dans les programmes du SACAIS; il le complète mais ne s'y substitue pas.

## **Les facteurs de succès**

Toute demande sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange.

La demande sera traitée avec célérité et dans le respect des règles de confidentialité.

L'organisme ou le citoyen insatisfait sera informé des suites apportées à sa demande.

Les demandes traitées via ce processus seront un outil important dans la réalisation des travaux sur l'amélioration de la qualité des services.

Le personnel du SACAIS est partie prenante à cette démarche et s'impliquera dans la résolution des problématiques soulevées.

## **La démarche et les documents requis pour signifier son insatisfaction**

Les demandes doivent parvenir au SACAIS :

- Par écrit;
- Par télécopieur;
- Par courriel;
- Par téléphone.

Afin de faciliter le traitement de la demande, cette dernière devrait comprendre les renseignements suivants :

- Nom et coordonnées de l'organisme ou du citoyen plaignant;
- Numéro de dossier au SACAIS;
- Description détaillée du problème;
- Liste des démarches entreprises à ce jour pour solutionner la problématique et résultats obtenus en ce sens;

## **Le traitement de la demande**

Le traitement de ces demandes sera effectué selon les étapes suivantes :

1. La demande est reçue conformément aux conditions décrites aux facteurs de succès;
2. La personne désignée comme responsable du processus de gestion des insatisfactions communique avec le demandeur pour l'aider à préciser sa demande et l'informer des délais prévisibles nécessaires au traitement de cette dernière. Le cas échéant, elle demande également une copie des documents jugés pertinents au soutien de la demande;

3. En prévision de l'analyse de la demande, la personne visée par l'insatisfaction peut être invitée à préciser son point de vue par écrit;
4. La demande est analysée par le responsable du processus de gestion des insatisfactions;
5. Au terme de l'analyse, une recommandation est formulée à l'équipe de gestionnaires du SACAIS;
6. L'équipe de gestionnaires du SACAIS rend la décision et la signifie au demandeur par écrit;
7. Ce dernier est informé du recours possible au Bureau des renseignements et plaintes dans le cas où il demeure insatisfait de la réponse fournie;
8. Le sous-ministre est informé de la conclusion du processus.

## **2. Dans le cas d'une insatisfaction formulée à l'encontre d'un organisme subventionné (dénonciation)**

La situation est différente si l'insatisfaction prend la forme d'une dénonciation par un tiers envers un organisme soutenu financièrement au SACAIS.

Dans ces cas, la capacité d'action du SACAIS est réduite car les problèmes soulevés relèvent davantage de la régie interne et/ou des activités dispensées par les organismes. Néanmoins, la demande formulée par l'organisme sera prise en considération.

### **La démarche et les documents requis pour signifier son insatisfaction**

Les demandes peuvent parvenir au SACAIS:

- Par la poste;
- Par télécopieur;
- Par courriel;
- Par téléphone.

Cette dernière devrait comprendre les renseignements suivants :

- Nom et coordonnées de l'organisme visé par la dénonciation ou par l'insatisfaction;
- Description détaillée du problème;
- Liste des démarches entreprises à ce jour pour solutionner la problématique et résultats obtenus en ce sens;
- Copie des documents jugés pertinents au soutien de la demande.

## **Le traitement de la demande**

Le traitement de ces demandes sera effectué selon les étapes suivantes :

1. La demande est reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture, d'échange et de confidentialité;
2. Le cas échéant, la personne désignée comme responsable du processus de gestion des insatisfactions communique avec le plaignant pour l'aider à préciser sa demande;
3. Le plaignant est invité à contacter l'organisme visé pour lui faire part de son insatisfaction et pour tenter de trouver un terrain d'entente;
4. La personne responsable du processus de gestion des insatisfactions informe le professionnel responsable du soutien financier de l'organisme visé;
5. La personne responsable du processus de gestion des insatisfactions peut, le cas échéant, informer le plaignant du recours possible au Protecteur du citoyen du Québec;
6. Un suivi est assuré auprès de l'équipe de gestionnaires du SACAIS;
7. Dépendamment de la nature de l'insatisfaction exprimée, le SACAIS pourra entreprendre des démarches auprès de l'organisme visé, telles qu'une vérification ou un accompagnement.

**Secrétariat à l'action  
communautaire  
autonome  
et aux initiatives  
sociales**

**Québec** 