

Les interventions du Commissaire aux services

Conformément à la *Politique de gestion des plaintes*, le Commissaire aux services est responsable de l'analyse et du traitement des plaintes des citoyens. La Régie définit la plainte comme l'expression d'une insatisfaction à l'égard d'un service reçu ou comme une objection à un élément d'un programme ou d'une mesure administrés par la Régie. Le Commissaire répond aux citoyens insatisfaits et tente de donner une réponse claire avec les explications adaptées à chaque situation, ce qui constitue une fonction essentielle pour une organisation qui offre des services publics. Il dispose d'un pouvoir de recommandation pour améliorer les services et les programmes offerts. Le Commissaire aux services est également responsable des échanges avec le Protecteur du citoyen et du suivi des recommandations.

Le Commissaire contribue à l'amélioration des services.

En 2010, le Commissaire a traité 1 365 plaintes; celles-ci constituent la majorité des demandes qui lui sont adressées. Étant donné que l'offre de services de la Régie s'adresse à plus de cinq millions de citoyens, ce nombre demeure relativement peu élevé. Lorsqu'on se base sur la période équivalente de l'exercice précédent, soit d'avril à décembre 2009, le nombre de plaintes est comparable pour le Régime de rentes du Québec et pour le Soutien aux enfants. Cependant, il est plus élevé pour les régimes complémentaires de retraite. Quant au taux de plaintes fondées, il est de 6 %, ce qui est inférieur au taux des deux dernières années.

Répartition des demandes adressées au Commissaire

	2010 (9 mois)	2009-2010 (12 mois)	2008-2009 (12 mois)
Plaintes (A)	1 365*	1 850	1 743
Régime de rentes du Québec (RRQ)	596	878	861
Soutien aux enfants (SAE)	716	956	857
Régimes complémentaires de retraite (RCR)	32	16	25
Plaintes fondées (B)	77	177	129
Taux de plaintes fondées (B/A)	6 %	10 %	7 %
Commentaires et demandes diverses** (C)	494	827	674
Total (A) + (C)	1 859	2 677	2 417

* Ce nombre inclut 21 plaintes d'ordre général qui ne concernent pas un programme en particulier.

** Les commentaires et demandes diverses consistent surtout en des demandes d'assistance, des demandes d'information et des commentaires favorables de la part des citoyens.

Les motifs d'insatisfaction

Les sujets qui ont suscité le plus d'insatisfaction sont les suivants :

Loi sur le régime de rentes du Québec :

- les délais de traitement,
- le refus d'une prestation;

Loi sur les impôts – Soutien aux enfants :

- les délais de traitement,
- le recouvrement de sommes versées en trop;

Loi sur les régimes complémentaires de retraite :

- les règles sur les retraits de sommes provenant d'un fonds de revenu viager.

Tous programmes confondus, la proportion des plaintes portant sur le service offert par la Régie (56 %) est plus élevée que celle des plaintes portant sur les dispositions des lois (44 %).

Les plaintes fondées

Une plainte est fondée si elle répond à au moins un des critères suivants :

- Il y a eu une erreur.
- Le citoyen a subi un préjudice.
- Il y a eu un manquement au regard des engagements énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

Parmi les 1 365 plaintes traitées cette année, 77 seulement ont été considérées comme fondées (soit 23 pour le RRQ et 54 pour le SAE), ce qui représente un taux de 6 %. Le principal motif de plaintes fondées concerne des erreurs lors du traitement d'un dossier (36 plaintes).

Les recommandations du Commissaire

Le traitement des plaintes a amené le Commissaire aux services à formuler cette année 123 recommandations à l'organisation. Les recommandations à portée individuelle visent à favoriser le règlement du dossier d'un citoyen, alors que celles à portée collective ont pour but d'adapter ou d'améliorer les programmes et les services. De plus, sept suggestions ont été formulées pour appuyer les correctifs déjà amorcés dans les différentes unités administratives.

Recommandations formulées par le Commissaire

	2010 (9 mois)	2009-2010 (12 mois)	2008-2009 (12 mois)
À portée individuelle	52	107	113
À portée collective	71	124	105
Total	123	231	218

En 2010, la principale recommandation du Commissaire visait à corriger un manque de clarté concernant certaines décisions de refus en première instance.