Cadre de gestion des insatisfactions

Adopté par le Conseil d'administration

Résolution RBSP/ 134/2024-09-12/1

Le 12 septembre 2024

TABLE DES MATIÈRES

OBJET 3

GESTION DES INSATISFACTIONS 4

1. Objectifs 4
2. Champs d'application 4
3. Portée du cadre et recours distincts 4
4. Définitions 5
5. Les principes directeurs 5
6. Étapes de la gestion des insatisfactions 6
   - 6.1 Présentation d'une insatisfaction 6
     - 6.1.1 Transmettre une insatisfaction 6
     - 6.1.2 Insatisfaction formulée pour une autre personne 7
   - 6.2 Traitement d'une insatisfaction 7
     - 6.2.1 Accusé de réception et analyse préliminaire 7
     - 6.2.2 Attribution du traitement 7
     - 6.2.3 Examen de la situation 8
     - 6.2.4 Communication et suivi 8
     - 6.2.5 Clôture 8
7. Communications frivoles ou vexatoires et personnes déraisonnables 8
   - 7.1 Critères applicables 9
   - 7.2 Avis et durée de l'inscription 9
   - 7.3 Effets de l'inscription 9
8. Suivi organisationnel et amélioration continue 10
9. Protection des renseignements personnels 10
10. Rôles et responsabilités 10
    - 10.1 Bureau de la direction générale 10
    - 10.2 Personne responsable du traitement 11
    - 10.3 Membres du personnel 11
11. Entrée en vigueur 11

OBJET

Le Bureau de la sécurité privée (le « BSP ») a pour mission principale d'assurer la protection du public. Dans l'accomplissement de cette mission, il souhaite offrir des services accessibles, professionnels et respectueux, et demeurer à l'écoute des personnes avec qui il interagit.

Le présent cadre établit l'approche et les principes qui guident le BSP dans la réception, l'analyse et le traitement des insatisfactions qui lui sont communiquées. Il vise à assurer un traitement accessible, impartial, cohérent et diligent, tout en permettant au BSP de tirer des enseignements des situations portées à son attention et d'améliorer ses services et ses processus.

GESTION DES INSATISFACTIONS

1. Objectifs

Le présent cadre poursuit les objectifs suivants :

- Faciliter l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services, des outils ou du personnel du BSP;
- Assurer un traitement efficace, impartial et cohérent des insatisfactions;
- Informer les personnes concernées des principales étapes du processus et des délais applicables;
- Préserver la confidentialité des renseignements recueillis et l'intégrité du processus;
- Favoriser la correction des situations qui le requièrent et l'amélioration continue des services et des processus du BSP.

2. Champs d'application

Le présent cadre s'applique à toute insatisfaction formulée par une personne à l'égard d'un service rendu par le BSP, d'un outil qu'il met à la disposition du public ou de la conduite d'un membre de son personnel qu'il s'agisse d'un gestionnaire, de la direction générale, du conseil d'administration ou de l'un de ses membres.

Il s'applique à l'ensemble du personnel du BSP ainsi qu'aux personnes appelées à participer au traitement d'une insatisfaction.

3. Portée du cadre et recours distincts

Le processus de gestion des insatisfactions ne remplace pas les recours, demandes ou mécanismes particuliers prévus par la loi ou par un autre processus du BSP. Il ne permet notamment pas de faire réviser ou annuler une décision rendue par le Bureau ni de suspendre un délai pour exercer un recours.

Une démarche doit être dirigée vers le processus approprié lorsqu'elle concerne notamment :

- Une plainte concernant les activités ou la conduite d'un titulaire de permis ou l'exercice d'une activité de sécurité privée sans permis;
- Une demande d'accès à un document, d'accès à des renseignements personnels ou de rectification;
- Une plainte relative à la protection des renseignements personnels;

- La contestation ou la révision d'une décision du BSP, lorsqu'un recours particulier est prévu;
- Une situation relevant des relations de travail ou d'un autre mécanisme interne spécialisé.

Lorsqu'une démarche relève manifestement d'un autre processus, le BSP informe la personne, dans la mesure du possible, du mécanisme approprié. Si une communication soulève plusieurs enjeux, chacun peut être orienté vers le processus qui lui est applicable.

4. Définitions

Terme	Définition
Insatisfaction	Expression d'un désaccord ou d'un mécontentement à l'égard d'un service, d'un outil ou d'une interaction avec le BSP, formulée afin d'obtenir une réponse appropriée, de faire corriger une situation ou de contribuer à l'amélioration des services.
Personne concernée	Personne qui formule une insatisfaction ou au nom de laquelle une insatisfaction est présentée avec l'autorisation requise.
Personne responsable du traitement	Personne désignée par le BSP pour analyser une insatisfaction, établir les faits, déterminer les suites appropriées et communiquer avec la personne concernée.
Communication frivole ou vexatoire	Communication comportant notamment des propos haineux, menaçants, excessifs, incohérents ou harcelants, ou dont la répétition sans élément nouveau compromet la santé du personnel ou le fonctionnement normal des services du BSP.
Personne déraisonnable	Personne qui a formulé des communications frivoles ou vexatoires à plus de trois reprises au cours d'une période de 12 mois ou qui a tenu des propos haineux ou menaçants à l'endroit du personnel ou de toute autre personne dans ses communications avec le BSP.

5. Les principes directeurs

Accessibilité

Le BSP rend le processus simple et accessible. Un formulaire est disponible sur son site Web. Une personne peut obtenir de l'aide pour le remplir lorsqu'elle en a besoin.

Respect

Toute personne est traitée avec courtoisie et considération. Le BSP s'attend également à ce que les échanges se déroulent dans le respect de son personnel et des autres personnes concernées.

Impartialité

Une insatisfaction est confiée à une personne qui possède l'autorité et la distance nécessaires pour l'examiner objectivement. La personne directement visée ne décide pas seule de l'issue de l'examen.

Confidentialité

Les renseignements recueillis sont accessibles uniquement aux personnes qui doivent en prendre connaissance pour recevoir, analyser ou traiter l'insatisfaction, assurer le suivi requis ou respecter une obligation légale.

Diligence

Le BSP accuse réception des insatisfactions et effectue les suivis dans les délais annoncés. Lorsqu'un examen exige plus de temps, la personne concernée en est informée.

Transparence

Le BSP explique les principales étapes du traitement et communique, dans la mesure permise par la loi, le résultat de l'examen ainsi que les mesures prises lorsqu'il y a lieu.

Amélioration continue

Le BSP utilise les constats qui découlent des insatisfactions pour améliorer ses services, ses outils, ses façons de faire et les connaissances de son personnel.

6. Étapes de la gestion des insatisfactions

6.1 Présentation d'une insatisfaction

6.1.1 Transmettre une insatisfaction

Une insatisfaction est transmise au moyen du formulaire disponible dans la section *Nous joindre/Insatisfaction* du site Web du BSP. Une personne qui éprouve des difficultés à utiliser le formulaire peut obtenir l'assistance d'un membre de notre personnel en nous contactant par téléphone ou en se présentant à nos bureaux.

Afin de permettre un examen adéquat, la personne insatisfaite est invitée à fournir ses coordonnées, une description claire de la situation, les démarches déjà effectuées, les personnes ou services concernés, les documents pertinents et, s'il y a lieu, le résultat recherché.

Le BSP peut demander des renseignements complémentaires lorsque ceux-ci sont nécessaires pour le traitement de l'insatisfaction. L'absence de renseignements suffisants peut limiter la capacité du Bureau d'examiner la situation ou de communiquer un suivi.

6.1.2 Insatisfaction formulée pour une autre personne

Une personne peut formuler une insatisfaction au nom d'une autre personne. Le BSP exigera toutefois une autorisation écrite si des renseignements confidentiels ou personnels concernant celle-ci doivent être communiqués.

6.2 Traitement d'une insatisfaction

6.2.1 Accusé de réception et analyse préliminaire

Le BSP transmet un accusé de réception dans un délai maximal de deux jours ouvrables suivant la réception de l'insatisfaction. Il vérifie ensuite si la démarche relève du présent cadre, si les renseignements sont suffisants et à qui le traitement doit être confié.

6.2.2 Attribution du traitement

Afin d'assurer l'impartialité du processus, le traitement d'une insatisfaction est attribué en fonction de son objet :

Objet de l'insatisfaction	Responsabilité du traitement
Conseil d'administration ou l'un de ses membres	Ministère responsable du BSP, sous réserve de la validation de ce mécanisme.
Direction générale	Présidence du conseil d'administration.
Membre du personnel, gestionnaire, service, processus, formulaire ou autre outil du BSP	Bureau de la direction générale, avec la collaboration des directions concernées, lorsque nécessaire.

6.2.3 Examen de la situation

La personne responsable du traitement prend connaissance des renseignements fournis, recueille les renseignements additionnels nécessaires et, lorsque la situation le requiert, obtient la version des personnes concernées. L'examen porte sur les faits pertinents, les règles applicables et les moyens raisonnables de corriger la situation ou d'éviter qu'elle se reproduise.

La collaboration de la personne qui a formulé l'insatisfaction peut être requise. Le BSP peut mettre fin à l'examen lorsqu'il est impossible de poursuivre en raison d'un manque d'information ou d'une absence prolongée de collaboration, après avoir tenté d'en informer la personne.

6.2.4 Communication et suivi

Le BSP effectue un suivi auprès de la personne concernée dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant la réception de l'insatisfaction. Lorsque l'examen est terminé, ce suivi présente le résultat du traitement et, dans la mesure permise par la loi, les mesures prises ou envisagées.

Si l'examen ne peut être terminé dans ce délai, le BSP informe la personne de l'état du traitement et, lorsque possible, du délai additionnel requis. La confidentialité des renseignements relatifs à des tiers, au personnel ou à un processus décisionnel peut limiter le niveau de détail communiqué.

6.2.5 Clôture

Une insatisfaction est clôturée lorsque l'examen et les suivis jugés nécessaires sont terminés, lorsqu'elle est retirée, lorsqu'elle est orientée vers un autre processus ou lorsqu'il n'est pas possible de poursuivre son traitement. La clôture du dossier ne prive pas la personne d'exercer un recours prévu par la loi, sous réserve des délais applicables.

7. Communications frivoles ou vexatoires et personnes déraisonnables

Le BSP examine le fond d'une insatisfaction avec ouverture, même lorsque la personne exprime fortement son mécontentement. Toutefois, les propos haineux, menaçants ou harcelants, de même que les communications excessives, incohérentes ou répétitives sans élément nouveau, peuvent compromettre la sécurité du personnel ou le fonctionnement normal des services.

7.1 Critères applicables

Une personne peut être considérée comme déraisonnable par le BSP lorsqu'elle répond à l'un ou l'autre des critères suivants :

- Elle a formulé des communications frivoles ou vexatoires à plus de trois reprises au cours des 12 derniers mois;
- Elle a tenu des propos haineux ou menaçants dans ses communications avec le BSP.

La décision repose sur les comportements et communications observés, et non sur le seul fait qu'une personne formule une critique, conteste une réponse, insiste pour obtenir un suivi ou exerce un recours. Chaque situation est appréciée selon son contexte, sa fréquence et sa gravité.

7.2 Avis et durée de l'inscription

Le nom d'une personne considérée comme déraisonnable est inscrit sur une liste administrative tenue par le Bureau de la direction générale. Lorsque le BSP détient ses coordonnées, il l'informe par écrit de son inscription, des motifs qui la justifient, des modalités qui encadreront ses communications et de la durée applicable. À défaut, elle en est informée lors de son prochain contact avec le Bureau.

L'inscription est retirée après une période de 12 mois sans nouvelle communication frivole ou vexatoire ni nouveau propos haineux ou menaçant. Le BSP peut également la réévaluer plus tôt lorsque les circonstances le justifient.

7.3 Effets de l'inscription

Une personne inscrite sur cette liste est invitée à transmettre toute nouvelle insatisfaction au moyen du formulaire en ligne. Selon la situation, le BSP peut également désigner un point de contact unique, exiger que les échanges se fassent par écrit, limiter la fréquence de ses réponses ou mettre fin à une interaction comportant des propos inacceptables.
Ces mesures visent à permettre au BSP de traiter les demandes pertinentes tout en protégeant son personnel et la continuité de ses services. L'inscription n'empêche pas la personne de présenter un nouvel élément pertinent, d'exercer un recours prévu par la loi ou d'utiliser un autre mécanisme auquel elle a droit. Toute nouvelle insatisfaction est examinée conformément au présent cadre, sous réserve des modalités de communication qui lui ont été indiquées.

8. Suivi organisationnel et amélioration continue

Le BSP consigne les insatisfactions et leur traitement dans un registre administratif. Les renseignements qui y figurent servent à assurer le suivi des dossiers, à repérer les situations récurrentes, à évaluer les délais de traitement et à déterminer les améliorations nécessaires.

Des résultats regroupés sont présentés périodiquement au comité du conseil d'administration responsable de l'éthique et de la gouvernance. Cette reddition de comptes ne contient que les renseignements nécessaires à l'exercice de son mandat.

Lorsqu'une insatisfaction révèle une possibilité d'amélioration, le BSP peut notamment réviser un outil ou une procédure, clarifier l'information diffusée, sensibiliser ou former son personnel, renforcer un contrôle ou effectuer un suivi additionnel.

9. Protection des renseignements personnels

Le BSP recueille uniquement les renseignements nécessaires à la réception, à l'analyse et au traitement des insatisfactions ainsi qu'au suivi organisationnel qui en découle. Ces renseignements sont protégés conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règles de gouvernance du BSP en matière de renseignements personnels.

Les renseignements peuvent être communiqués aux personnes ou organismes qui doivent en prendre connaissance pour traiter la situation ou lorsque la loi l'autorise. Ils sont conservés et détruits conformément aux règles de conservation applicables

10.Rôles et responsabilités

10.1 Bureau de la direction générale

- Reçoit les insatisfactions et recueille les renseignements nécessaires à leur traitement;
- Procède à une analyse impartiale des insatisfactions, en collaboration avec les directions concernées lorsque nécessaire;
- Détermine les suites à donner aux insatisfactions et coordonne le suivi des mesures retenues;
- Communique avec les personnes ayant formulé une insatisfaction et les informe des résultats de leur traitement;

- Veille au respect des délais et à la cohérence du processus;
- Tient le registre administratif des insatisfactions et produit la reddition de comptes;
- Assure le suivi de la mise en œuvre des mesures correctives et des possibilités d'amélioration identifiées.

10.2 Responsables de direction

- Collaborent à l'analyse des insatisfactions relevant de leurs activités, notamment à l'identification des causes et des mesures correctives appropriées;
- Veillent à la mise en œuvre des mesures retenues dans leur direction;
- Rendent compte au Bureau de la direction générale des mesures mises en œuvre et de leurs résultats.

10.3 Membres du personnel

- Informent les personnes de la façon de transmettre une insatisfaction et leur offrent l’assistance requise;
- Collaborent au traitement des insatisfactions lorsque cela est nécessaire;
- Préservent la confidentialité des renseignements auxquels ils ont accès;
- Contribuent à la mise en œuvre des améliorations retenues.

11. Entrée en vigueur

Le présent cadre entre en vigueur à la date de son adoption par le conseil d’administration du BSP. Il est publié sur le site Web du Bureau et fait l’objet d’une révision lorsque l’évolution du cadre juridique, des services ou des pratiques du BSP le requiert.

Pour adresser vos questions relatives au cadre de gestion des insatisfactions :

Par courriel :
insatisfactions@bspquebec.ca

En personne ou par courrier :
Bureau de la sécurité privée
1611, boulevard Crémazie Est, bureau 500
Montréal (Québec) H2M 2P2
À l'attention de : Bureau de la direction générale

Par téléphone :
Sans frais : 1 877 748-7483