

Formulaire de plainte

À : **Direction des plaintes et des relations avec la clientèle**
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425 rue Saint-Amable, RC 175, Québec (Québec) G1R 4Z1
Téléphone : 1-888-643-4721, Télécopieur : 1-418-643-4855

COPIE CONFORME : Le Protecteur du Citoyen, Assemblée Nationale du Québec
1080 côte du Beaver Hall, 10^e étage, bureau 1000, Montréal (Québec)
H2Z 1S8 Téléphone : (514) 873-2032, Télécopieur: 1-866-902-7130

Nom: _____ Prénom: _____

Adresse: _____

Ville: _____ Code postal: _____

Téléphone (résidence): _____ (autre): _____

Centre local d'emploi (CLE) visé par votre plainte : _____

Numéro de votre dossier au MESS: _____

Dates et personnes avec lesquelles vous avez parlé (nom, travail et numéro de téléphone) :

Pour quelle(s) raison(s) croyez-vous que le ministère ou l'organisme ne vous a pas traité correctement, n'a pas respecté vos droits ou a été injuste ?

(Expliquez le but de votre plainte. Décrivez tout ce que vous avez fait pour régler votre problème) :

Avez-vous contesté la décision que vous trouvez injuste ? (Demande de révision)

- oui
- non

Selon vous, quelle est la meilleure solution pour régler le problème ?

Signature:

Date:

Si vous voulez que _____ * fasse le suivi de votre plainte, remplissez cette section :

Autorisation

Je, _____ habitant au _____
Prénom Nom Adresse Rue App.

_____ autorise par la présente lettre les intervenant(e)s de
Ville Code postal

_____ * notamment mais non exclusivement :

Nom de l'organisme

_____ et _____
Nom de l'intervenant(e) Nom de l'intervenant(e)

à avoir accès à mon dossier relatif à la plainte déposée et à communiquer avec le bureau concerné au sujet de mon dossier.

J'AI SIGNÉ X _____

Date _____
Jour Mois Année

* Coordonnées de l'organisme :

Comment utiliser le Formulaire de plainte?

Lorsque les droits des personnes assistées sociales et des personnes sans revenu ne sont pas respectés, la **Coalition pour l'accessibilité aux services des Centre locaux d'emploi (CASC)** encourage les personnes prestataires et les organisations qui les accompagnent à déposer des plaintes au Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale et au Protecteur du citoyen.

Il est possible de déposer une plainte de plusieurs manières à la Direction des plaintes et des relations à la clientèle du Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale. Une plainte peut être déposée verbalement par téléphone ou en utilisant le site internet de la Direction des plaintes. Il n'existe pas de formulaire officiel pour déposer une plainte au MESS. Contacter la Direction des plaintes et déclarer son intention de faire une plainte en expliquant ses raisons peut être suffisant.

Pour faciliter les démarches des personnes qui veulent déposer une plainte, le groupe communautaire Projet Genèse, en collaboration avec le groupe en alphabétisation populaire la Jarnigoine, ont développé et testé un nouvel outil soit le formulaire de plainte que vous trouvez ci-haut. La CASC vous suggère d'envoyer le formulaire par télécopie à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle du MESS et d'envoyer une copie conforme de cette plainte par télécopie au Protecteur du citoyen du Québec.

Lors du dépôt d'une plainte à la Direction des plaintes, le personnel de la Direction doit vérifier si la plainte est fondée en accédant au dossier de la personne prestataire. En même temps, le personnel vérifie si l'agent-e en charge du dossier a bien fait son travail. Dans le cas d'une erreur de la part de l'agent-e alors l'employé-e de la Direction peut demander à ce que la situation soit corrigée. Le recours à la plainte peut donc favoriser un règlement rapide du problème vécu par la ou le prestataire.

Lorsque le formulaire est utilisé par une personne pour déposer une plainte, assurez-vous que :

- **La personne qui dépose la plainte comprend qu'une plainte ne remplace pas le processus de révision. Si une personne veut contester une décision de l'aide sociale, elle doit faire une demande de révision de cette décision dans le délai approprié.**
- La personne comprend que la confidentialité de la plainte sera protégée au sein du Ministère de la Solidarité Sociale et au Protecteur du citoyen mais que l'agent-e en charge du dossier de la personne sera très probablement contacté par la Direction des plaintes dans le but d'obtenir sa version des faits.
- La personne comprend qu'elle sera recontactée par la Direction dans un délai rapide afin de faire un suivi sur la plainte. Le suivi peut aussi être effectué par un organisme communautaire si la personne remplit la section «autorisation» du formulaire et si l'organisme offre ce service.

À moyen terme, le dépôt de plaintes permet de faire apparaître «officiellement» les problèmes vécus par les personnes dans leurs contacts avec les Centre locaux d'emploi. En effet, chaque année le Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale doit rendre compte des plaintes reçues dans son rapport annuel de gestion. Ces rapports se trouvent en ligne au <http://www.mess.gouv.qc.ca/publications/index.asp?categorie=0101202#liste> Par exemple, dans le rapport 2011-2012, nous pouvons constater qu'il y a eu augmentation significative des

plaintes sur la clarté des communications orales et écrites et sur la possibilité de recevoir une information complète et précise.

Pour toutes questions sur le travail de la Coalition pour l'accessibilité aux services des Centre locaux d'emploi (CASC), il est possible de nous joindre en écrivant au info@coalition-cascquebec.org.