

---

## Politique sur le traitement des plaintes

---

Mai 2013

Cette politique a été rédigée par le Secrétariat de Tourisme Québec. Elle s'inspire du cadre administratif, légal et normatif en vigueur au gouvernement du Québec.

## Table des matières

1.	Préambule.....	1
2.	Objectifs.....	3
3.	Champ d'application.....	3
4.	Principes directeurs .....	3
5.	Définitions.....	5
6.	Responsabilités à l'égard du traitement des plaintes .....	7
7.	Modalités d'application .....	9
8.	Dispositions finales.....	11

---



## **1. Préambule**

En conformité avec sa Déclaration de services aux citoyens, Tourisme Québec (TQ) s'engage envers ses clientèles à porter une attention particulière à la qualité de ses services aux citoyens et aux intervenants de l'industrie touristique. De plus, par l'entremise de ses mandataires, TQ soutient le touriste qui se sent lésé dans ses droits ou brimé dans ses attentes à la suite d'un séjour ou dans sa quête d'information en vue de séjourner au Québec.

La Politique sur le traitement des plaintes (ci-après Politique) a été adoptée d'abord en 1988, puis révisée en 2001. La présente Politique intègre et précise l'offre de services de TQ et clarifie les procédures de traitement des plaintes. Elle a été préparée avec la collaboration des membres du personnel qui interviennent dans le traitement des plaintes.



## 2. Objectifs

La Politique s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de l'offre de produits et services de TQ, et ce, conformément à la Loi sur l'administration publique (RLRQ, c.A-6.01, art.1), qui « affirme la priorité accordée par l'Administration gouvernementale, dans l'élaboration et l'application des règles d'administration publique, à la qualité des services aux citoyens ».

La Politique vise particulièrement à :

- préciser ce que TQ entend, par un commentaire, une dénonciation et une plainte;
- expliquer le processus de traitement d'une plainte<sup>1</sup>;
- circonscrire le rôle de TQ dans le traitement d'une plainte<sup>2</sup>, notamment celle qui concerne les entreprises touristiques.

## 3. Champ d'application

La Politique s'applique au personnel de TQ et de façon toute particulière aux citoyens; c'est-à-dire à une personne physique ou morale, qui est insatisfaite des produits et services de l'organisation ou celle de l'industrie touristique. La Politique s'applique également aux dénonciations des établissements d'hébergement illégaux (lieux ne détenant pas d'attestation de classification).

## 4. Principes directeurs

Toutes les plaintes doivent être traitées dans le respect des engagements de la Déclaration des services aux citoyens de TQ qui consiste notamment :

*À vous offrir un service courtois et respectueux*

*À faire preuve d'écoute à l'égard des besoins que vous exprimez*

*À vous fournir des renseignements clairs et précis*

*À protéger les renseignements personnels ou autres que vous nous confiez*

*À vous répondre rapidement et à traiter vos demandes, le cas échéant, avec diligence*

L'organisation fait connaître aux citoyens, ainsi qu'à son personnel, la Politique et la procédure administrative de traitement des plaintes.

---

<sup>1</sup> Le traitement est le même qu'il s'agisse d'un commentaire, d'une dénonciation et d'une plainte.

<sup>2</sup> Dans la Politique, le mot plainte désigne également le commentaire et la dénonciation.





## 5. Définitions

### Plainte

Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction d'un citoyen qui s'estime lésé ou allègue avoir subi un inconvénient à la suite d'un événement, d'une situation, d'un acte ou d'une omission en lien avec les produits et services de TQ ou d'un autre organisme public ou de ceux offerts par l'industrie touristique.

### Plainte concernant les activités de TQ

La plainte porte essentiellement sur les activités ou les services de Tourisme Québec. Elle concerne notamment le comportement d'un employé, la qualité de la langue des publications, la réservation par l'entremise du site Web promotionnel [BonjourQuébec.com](http://BonjourQuébec.com), la signalisation touristique.

### Plainte concernant les activités de l'industrie touristique

La plainte porte spécifiquement sur les services offerts par une entreprise touristique comme les établissements d'hébergement touristique (hôtel, gîte, auberge, pourvoirie, centre de vacances, résidence de tourisme), les attraits touristiques, la location d'automobiles ou de motoneiges ainsi que le transport de touristes.

### Commentaire

Un commentaire est une remarque ou une opinion qu'un citoyen désire acheminer à l'autorité compétente et qui vise l'amélioration des produits et services de TQ ou ceux de l'industrie touristique.

### Dénonciation

Une dénonciation est un signalement selon lequel un lieu offre des services d'hébergement touristique sans détenir une attestation de classification conformément à la Loi sur les établissements d'hébergement touristique et au Règlement sur les établissements d'hébergement touristique<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup>Pour plus d'information sur le sujet, consulter le site Web de TQ : [www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca)

## **Autres plaintes**

Les autres plaintes portent sur les activités d'un autre ministère ou organisme qui n'est pas un intervenant touristique comme les douanes, la qualité des routes, la signalisation routière, les haltes routières, l'utilisation de la langue française au Québec, la sécurité et le bien-être animal (ex. : traîneaux à chiens, chevaux de calèche, etc.).

## 6. Responsabilités à l'égard du traitement des plaintes

L'atteinte des orientations visées par la Politique nécessite l'existence d'une étroite collaboration entre plusieurs intervenants qui assument des responsabilités spécifiques.

### 6.1 La réception des plaintes par Tourisme Québec

Les principaux points d'entrée des plaintes sont :

- le Secrétariat de TQ;
- la Direction à l'accueil et à l'hébergement touristiques (centres Infotouriste);
- la Direction des renseignements par téléphone et par Internet;
- la Direction des communications;
- le Cabinet du ministre délégué.

Les plaintes peuvent être transmises :

- par téléphone (1 877 BONJOUR);
- en personne (centres Infotouriste);
- par écrit (courrier, courrier électronique ou télécopieur).

Il est à noter que les plaintes énoncées verbalement à un employé de TQ doivent être transcrites par celui-ci et acheminées au responsable concerné. Il est possible de le faire en utilisant la rubrique Plaintes du site Web institutionnel dont l'adresse est la suivante : [www.tourisme.gouv.qc.ca](http://www.tourisme.gouv.qc.ca)

### 6.2 Le traitement des plaintes

La responsabilité de la gestion du traitement des plaintes est assumée par le Secrétaire de TQ. Il assure la coordination générale de la Politique et établit les ententes et modalités de collaboration avec les mandataires sélectionnés pour traiter les plaintes concernant les activités de l'industrie touristique.

Il voit également à ce que le personnel de TQ soit informé de la présente Politique et agit à titre d'interlocuteur auprès du Protecteur du citoyen.

Au sein du Secrétariat, le responsable du traitement des plaintes :

- consigne les éléments d'information de la plainte dans un registre prévu à cet effet et collabore au traitement des plaintes concernant les services de TQ et de l'industrie touristique en transmettant l'information aux unités administratives concernées et aux mandataires;
- transmet aux ministères et organismes les plaintes portant sur leurs services;
- achemine aux mandataires les plaintes concernant les entreprises touristiques et assure un suivi auprès des mandataires;
- maintient les liens nécessaires avec les directions visées par les plaintes ainsi qu'avec les mandataires de TQ afin que les communications avec les plaignants soient conformes à la Déclaration de services aux citoyens et au processus de traitement des plaintes.

## 7. Modalités d'application

Les plaintes traitées par TQ et ses mandataires font l'objet d'un bilan annuel. Ce dernier comporte des recommandations qui sont présentées au Secrétaire de TQ à la fin de l'exercice financier en vue d'une reddition de comptes qui est publiée dans le rapport annuel de gestion.

### 7.1 Plaintes concernant les services de TQ ou d'un autre ministère ou organisme

Le suivi des plaintes est assuré par le responsable des plaintes de TQ :

- un accusé réception est posté aux plaignants et le dossier est traité par le responsable des plaintes en collaboration avec les directions concernées;
- une réponse écrite ou par téléphone est assurée par le responsable;
- le nombre de plaintes, le délai et l'objet du traitement sont comptabilisés afin de produire une reddition de comptes annuelle qui est présentée au Secrétaire de TQ à la fin de l'exercice financier.

### 7.2 Plaintes concernant une réservation d'hébergement du site Web [BonjourQuebec.com](http://BonjourQuebec.com)

Les plaintes concernant un établissement d'hébergement, déposées par un plaignant qui a fait une réservation par l'entremise du site Web [BonjourQuebec.com](http://BonjourQuebec.com), sont traitées par la Direction des renseignements par téléphone et Internet.

Bien que les plaintes concernent habituellement une lacune au niveau du respect de la réservation, il arrive que d'autres éléments d'insatisfaction soient soulevés (ex. : qualité de l'hébergement, salubrité, etc.). Le processus de traitement se résume comme suit :

- un accusé de réception est posté au plaignant;
- le personnel de la direction tente d'obtenir un règlement honnête pour le plaignant selon la nature de la plainte;
- le plaignant reçoit une réponse définitive par écrit ou par téléphone;
- le nombre de plaintes, le délai et l'objet du traitement sont comptabilisés afin de produire une reddition de comptes annuelle qui est présentée au Secrétaire de TQ à la fin de l'exercice financier.

Il est à signaler que les plaintes à répétition concernant des problèmes associés aux réservations pour un même établissement d'hébergement peuvent être portées à l'attention d'un comité de déontologie composé du personnel de TQ et de notre partenaire commercial.

Ce comité peut recommander des avertissements et, le cas échéant, la non-reconduction et la résiliation du contrat de service de réservation par l'entremise du site Web promotionnel.

### **7.3 Plaintes concernant l'industrie touristique**

Ces plaintes sont transmises par le responsable des plaintes au mandataire responsable du secteur d'activité concerné :

- l'accusé de réception est transmis par le mandataire concerné;
- la plainte est transmise à l'entreprise ou l'établissement d'hébergement touristique concernés pour que le suivi approprié soit effectué;
- le suivi de la réponse de l'établissement visé auprès du plaignant;
- le nombre de plaintes, le délai et l'objet du traitement sont comptabilisés afin de produire une reddition de comptes annuelle qui est présentée au Secrétaire de TQ à la fin de l'exercice financier.

Dès le début du processus de traitement de la plainte, le personnel de TQ doit informer les plaignants que les lois régissant les actes de Tourisme Québec n'accordent pas à l'organisation des pouvoirs de sanction à l'égard des entreprises touristiques faisant l'objet d'une plainte. TQ ne peut non plus exiger une réparation de la part d'une entreprise.

L'intervention de TQ vise un rapprochement entre le plaignant et l'entreprise en vue d'une résolution satisfaisante pour les parties. La transmission des plaintes aux entreprises touristiques se veut également une mesure de sensibilisation en vue de l'amélioration de la qualité de l'offre des produits et services touristiques.

## **8. Dispositions finales**

### **Mise en œuvre, le suivi et la révision**

La coordination de la mise en œuvre de cette Politique ainsi que la mise à jour de ce document relève du Secrétariat de Tourisme Québec.

Afin d'assurer son adéquation aux besoins de la gestion du traitement des plaintes, la présente Politique doit être révisée, au plus tard cinq années après sa mise en application, ainsi que lors de changements qui pourraient l'affecter.

### **Approbation**

La sous-ministre associée de TQ a approuvé la présente Politique, le 24 mai 2013.

La Politique entre en vigueur à la date de son approbation par la sous-ministre associée.

Le Secrétariat et le responsable de la gestion des plaintes sont chargés de la mise en œuvre des dispositions de la Politique et de ses directives d'application.