

LES OBLIGATIONS DU COMMISSAIRE

En créant le régime d'examen des plaintes ainsi que le poste de commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, le législateur a voulu mettre en place un processus complémentaire visant à s'assurer de la satisfaction des usagers et du respect de leurs droits.

Le traitement des plaintes par le commissaire constitue, en outre, une démarche rigoureuse qui repose sur une cueillette d'information et une analyse en vue de tirer des conclusions et d'élaborer, le cas échéant, des recommandations afin d'améliorer la qualité des services.

La loi comporte un chapitre complet qui vient baliser l'intervention du commissaire en précisant ses obligations et les moyens dont il dispose pour exercer son rôle.

En ce qui concerne ses obligations, il doit notamment :

- informer le plaignant, ainsi que les personnes rencontrées dans le cadre de son enquête, de la procédure et des protections que leur confère la loi;
- informer le plaignant de la possibilité d'être assisté ou accompagné par l'organisme communautaire désigné à cette fin;
- lui transmettre un avis de réception de la plainte;
- au plus tard dans les 45 jours de la réception de la plainte, l'informer des conclusions motivées auxquelles il en est arrivé, accompagnées, s'il y a lieu, de ses recommandations;
- lui indiquer les modalités de recours qu'il peut exercer s'il n'est pas satisfait du traitement de sa plainte ou si le délai légal est échu.