
11. Politique de réexamen administratif des services publics d'emploi

Table des matières

1. INTRODUCTION	4
2. HISTORIQUE ET CONTEXTE DE LA POLITIQUE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF	5
2.1. LE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF ET LES AUTRES RECOURS.....	6
3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS	7
3.1. LA DIRECTION DES PLAINTES ET DES RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE (DPRC) — SECTEUR RÉEXAMEN ADMINISTRATIF	7
3.2. CENTRE LOCAUX, DIRECTIONS RÉGIONALES OU UNITÉS ADMINISTRATIVES AYANT RENDU UNE DÉCISION CONTESTÉE	7
3.3. LA DIRECTION DES MESURES ET SERVICES AUX INDIVIDUS (DMSI)	8
3.4. RÉVISION ET RECOURS ADMINISTRATIFS	8
3.5. LA DIRECTION RÉGIONALE CENTRE-DU-QUÉBEC.....	9
3.6. LA COMMISSION DES RELATIONS DE TRAVAIL (CRT).....	9
4. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF	10
4.1. DÉCISIONS EXCLUES DU RÉEXAMEN ADMINISTRATIF	11
5. PRINCIPES GÉNÉRAUX.....	12
5.1. OBLIGATION D'INFORMATION	12
5.1.1. SANS OBJET	12
5.1.2. DÉCISION NON MOTIVÉE PAR ÉCRIT	12
5.2. DEVOIR DE PRÊTER ASSISTANCE.....	12
5.3. OBLIGATIONS DU DEMANDEUR	12
5.3.1. DEMANDE PRÉSENTÉE HORS DÉLAI.....	13
5.4. DROITS DU DEMANDEUR DE PRÉSENTER SES OBSERVATIONS ET DE COMPLÉTER SON DOSSIER.....	13
5.5. DEMANDEUR QUI DÉSIRE ÊTRE REPRÉSENTÉ OU ASSISTÉ ..	13
5.5.1. REPRÉSENTATION	13
5.5.2. ASSISTANCE	14
5.6. DÉCISION ÉCRITE.....	14

Table des matières

	NOTES
5.7. DÉCISIONS SANS APPEL14	
5.8. DEMANDES IRRECEVABLES.....14	

1. INTRODUCTION

Ce document présente la Politique de réexamen administratif d'Emploi-Québec se rapportant aux services publics d'emploi. Il est intégré au *Guide des mesures et services d'emploi*. La politique de réexamen administratif est un recours administratif dont la portée et les modalités sont entièrement déterminées par Emploi-Québec.

Outre les principes généraux et les modalités, ce document vient en préciser le champ d'application. Il vient également situer ce recours parmi les autres moyens mis à la disponibilité de la clientèle.

L'offre de service d'Emploi-Québec est en constante évolution. La Politique de réexamen administratif doit donc être périodiquement actualisée afin de tenir compte de cette évolution.

Dans une perspective d'un meilleur service aux citoyens ainsi qu'aux utilisateurs, l'ensemble des renseignements contenus dans l'édition précédente a été revu et adapté lorsque approprié.

2. HISTORIQUE ET CONTEXTE DE LA POLITIQUE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

La Politique de réexamen administratif est une procédure administrative interne mise en place à la création d'Emploi-Québec. Elle s'insère dans un ensemble de recours mis à la disposition de la clientèle pour assurer la qualité des services offerts.

En tant qu'organisme gouvernemental, Emploi-Québec est assujetti à diverses lois.

Loi sur la justice administrative

Bien qu'elle ne constitue pas un recours légal, la Politique de réexamen administratif répond aux exigences de la *Loi sur la justice administrative* qui établit les règles générales de procédures applicables aux décisions individuelles prises à l'égard d'un administré et codifie le devoir d'agir équitablement envers la clientèle.

Loi sur l'administration publique

La *Loi sur l'administration publique* (LAP) prévoit qu'un ministère ou un organisme qui fournit directement des services aux citoyens doit rendre publique une déclaration contenant ses objectifs quant au niveau des services offerts et à la qualité de ses services.

Cette Déclaration de services aux citoyennes et citoyens a donc été rendue publique pour la première fois en avril 2001 et reflète ces éléments. Elle porte, entre autres, sur la diligence avec laquelle les services devraient être rendus et fournit une information claire sur leur nature et leur accessibilité. Elle donne également de l'information au sujet des différentes procédures mises à la disposition des citoyens pour exprimer leurs insatisfactions ou pour faire valoir leurs droits, dont celui de recours au réexamen administratif.

Par ailleurs, conformément à cette loi, Emploi-Québec s'est dotée d'une convention de performance et d'imputabilité. Celle-ci prévoit l'existence d'une politique de réexamen administratif permettant que l'on revoie les décisions rendues à l'endroit de la clientèle des services d'emploi.

La Commission des partenaires du marché du travail est une des parties signataires de cette convention, au même titre que le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et Emploi-Québec.

2.1. Le réexamen administratif et les autres recours

NOTE

La Politique de réexamen administratif d'Emploi-Québec permet donc de demander le réexamen des décisions rendues relativement aux programmes, mesures et services d'emploi sous sa responsabilité, lorsque ces derniers ne sont pas sujets au processus de révision prévu au chapitre III du titre III de la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (LAPF).

Cette procédure administrative interne, dont la portée et les modalités sont entièrement déterminées par Emploi-Québec, répond à la responsabilité de justice administrative qui lui échoit en tant qu'organisme gouvernemental.

2.1. Le réexamen administratif et les autres recours

Le réexamen administratif se distingue des autres moyens par le fait qu'il n'est pas un recours légal. Il ne couvre que les décisions pour lesquelles aucun recours n'est déjà fixé dans la *Loi sur l'aide aux personnes et aux familles* (LAPF).

La décision rendue dans le processus de réexamen administratif est sans appel.

3. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES DIFFÉRENTS INTERVENANTS

3.1. La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle (DPRC) — Secteur réexamen administratif

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle - Secteur Réexamen administratif du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale s'est vue confier la responsabilité d'assurer le traitement des demandes de réexamen administratif qui concernent les mesures et services d'emploi à l'exception des décisions rendues par le Centre administratif de la qualification professionnelle. Elle est également responsable de tenir les registres nécessaires à la production des statistiques permettant de mesurer à la fois la qualité des services publics d'emploi et la diligence avec laquelle les décisions de réexamen administratif sont rendues.

3.2. Centre locaux, directions régionales ou unités administratives ayant rendu une décision contestée

Conformément au cadre de gestion défini dans sa convention de performance et d'imputabilité, Emploi-Québec mène ses interventions de manière décentralisée et en partenariat avec les différents acteurs du marché du travail.

Appuyée sur une analyse stratégique des enjeux, la planification nationale d'Emploi-Québec trouve son prolongement dans les plans d'action régionaux, qui précisent les actions régionales permettant de concrétiser les orientations du plan d'action national et d'atteindre les objectifs et les cibles qui y figurent.

Les centres locaux d'emploi et les directions régionales disposent en conséquence d'une marge de manœuvre pour moduler leur offre de service d'emploi en fonction des réalités de leurs territoires.

Pour s'assurer que le traitement des demandes de réexamen administratif respecte ce cadre de gestion, la contribution des centres locaux, des directions régionales et des unités administratives ayant rendu une décision est essentielle.

3.3. La Direction des mesures et services aux individus (DMSI)

NOTE

Ainsi, la demande de réexamen administratif est d'abord acheminée au centre local d'emploi concerné; celui-ci procède avec diligence au prétraitement. Par la suite, il transmet à la Direction des plaintes et des renseignements avec la clientèle, la demande, la fiche de prétraitement ainsi que les documents pertinents, dans les délais prévus. Les centres locaux ont la responsabilité de désigner les membres de leur personnel qui pourront être contactés dans le cadre du processus de réexamen.

Les directions régionales nomment également un membre de leur personnel qui agira à titre d'agent de liaison avec la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle lorsque des renseignements spécifiques sont requis dans le cadre de l'analyse des demandes.

3.3. La Direction des mesures et services aux individus (DMSI)

La Direction des mesures et services aux individus est responsable de la Politique de réexamen administratif qui encadre les modalités de traitement. Il revient à cette direction d'en déterminer la portée et les modalités, de l'actualiser lorsque requis et d'en faire les mises à jour au *Guide des mesures et services d'emploi*.

Toute interrogation concernant la Politique de réexamen administratif lui est adressée.

La Direction des mesures et services aux individus assure également la liaison entre les intervenants concernés, lorsque requise.

3.4. Révision et recours administratifs

La Direction générale adjointe de la révision et des recours administratifs (DGARRA) assure, en matière de solidarité sociale, d'assurance parentale et de réclamations faites par Emploi-Québec, l'exercice du droit de toute personne visée par une décision d'en demander la révision, d'être assistée dans la formulation de sa demande, d'avoir l'occasion de présenter ses observations, de produire des documents pour compléter son dossier et de voir sa demande traitée avec diligence et équité.

La direction assure également la représentation du Ministère lorsqu'une personne qui se croit lésée par une décision en révision la conteste devant le Tribunal administratif du Québec (TAQ).

En ce qui concerne les services publics d'emploi, seules les réclamations peuvent faire l'objet d'une demande de révision à la DGARRA et d'un recours au TAQ.

3.5. La Direction régionale Centre-du-Québec

NOTE

Il peut arriver qu'une demande de révision comporte des éléments de contestation relevant de la Politique de réexamen administratif. Dans ces situations, la DGARRA transmet la demande au Secteur réexamen de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle et en informe le demandeur.

3.5. La Direction régionale Centre-du-Québec

Les décisions rendues dans les dossiers de qualification réglementée (règlements c. F-5, r.1 et c.F-5,r.2), du Programme des normes interprovinciales Sceau rouge ainsi que des qualifications établies en vertu de l'article 29.1 de la loi F-5 peuvent faire l'objet d'un réexamen administratif. La Direction régionale Centre-du-Québec est chargée d'assurer le traitement de ces demandes.

Contrairement aux décisions rendues dans le cadre du réexamen administratif des services publics d'emploi, certaines décisions peuvent faire l'objet d'un recours devant la Commission des relations de travail (CRT) (se référer à la section 3.6 de ce chapitre).

3.6. La Commission des relations de travail (CRT)

La Commission des relations de travail (CRT) est le tribunal administratif chargé d'entendre et de statuer sur les recours en matière de qualification professionnelle.

Dans les secteurs autres que la construction, seuls les métiers où la sécurité du public est en jeu sont réglementés : électricité, tuyauterie, mécanique de systèmes de déplacement mécanisé, gaz, machines fixes et appareils sous pression.

Une personne qui souhaite contester une décision rendue par Emploi-Québec concernant l'apprentissage ou l'admissibilité à l'examen de qualification d'un métier dans un secteur autre que celui de la construction peut déposer un recours auprès de la Commission des relations de travail.

4. CHAMP D'APPLICATION DE LA POLITIQUE DE RÉEXAMEN ADMINISTRATIF

La Politique de réexamen administratif s'applique aux décisions rendues par le personnel d'Emploi-Québec à l'endroit de sa clientèle concernant les aspects suivants :

Décisions rendues dans le cadre d'un Parcours

Un Parcours est un processus d'accompagnement qui comprend une ou plusieurs activités, convenues entre l'agent d'aide à l'emploi (AAE) et un client, dans le but de l'accompagner tout au long de sa démarche vers l'emploi. On considère qu'il y a Parcours, lorsque l'onglet « Parcours » de l'application informatique qui appuie l'Approche d'intervention est enregistré.

Dans le cadre du Parcours, les décisions suivantes peuvent faire l'objet d'un réexamen administratif :

- Les mesures et services acceptés ou refusés;
- La nature, le nombre ou l'importance des activités proposées;
- Toute modification apportée au plan d'intervention.

Aide financière reliée aux programmes, mesures et services

- Le montant de l'allocation d'aide à l'emploi;
- Le montant de l'allocation jeunesse;
- Le montant accordé ou refusé pour les différents types de frais supplémentaires;
- L'aide d'appoint sans participation à une mesure active.

Contrat d'intégration au travail (CIT)

- L'inadmissibilité à la mesure lorsqu'une personne ne démontre pas qu'elle est une personne handicapée qui répond à la définition suivante : toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes;
- Le refus d'accorder l'un ou l'autre des volets de la mesure.

4.1. Décisions exclues du réexamen administratif

NOTE

Programme de subventions aux entreprises adaptées (PSEA)

- L'inadmissibilité à la mesure lorsqu'une personne ne démontre pas qu'elle est une personne handicapée qui répond à la définition suivante : « toute personne ayant une déficience entraînant une incapacité significative et persistante et qui est sujette à rencontrer des obstacles dans l'accomplissement d'activités courantes » ou que les difficultés de la personne ne sont pas telles qu'elle ne pourrait s'adapter à un milieu de travail standard.

Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT)

- L'admissibilité au programme;
- La délivrance du certificat ou de l'attestation;
- La fin prématurée au programme.

4.1. Décisions exclues du réexamen administratif

Les décisions suivantes ne peuvent faire l'objet d'un réexamen administratif :

- Les décisions quant à l'accessibilité aux mesures et services d'emploi, sans qu'il y ait eu élaboration d'un Parcours;
- Les décisions prises par les intervenants externes, même lorsque rendues dans le cadre d'une mesure, d'un service ou d'une activité prévue au Parcours;
- Les décisions rendues à l'égard des intervenants externes;
- Les décisions des comités-conseils concernant les projets Jeunes volontaires dans le cadre de la mesure Projet de préparation à l'emploi (PPE);
- Les décisions rendues par les comités de sélection dans le cadre de la mesure Soutien au travail autonome (STA)¹.

Les demandes de réexamen déposées à la suite de ces décisions sont irrecevables. Elles doivent cependant être traitées conformément à la Politique ministérielle de gestion des plaintes.

¹ Ces dernières peuvent être adressées à un comité « ad hoc ». Ce comité est formé de façon ponctuelle. Son mandat est d'établir s'il existe des éléments nouveaux qui pourraient être de nature à modifier la décision contestée. Dans l'affirmative, le dossier est soumis à nouveau au comité de sélection qui procède à une nouvelle évaluation du dossier de la personne. Le comité « ad hoc » n'a cependant pas autorité pour renverser les décisions des comités de sélection

5. Principes généraux

5.1. Obligation d'information

NOTE

5. PRINCIPES GÉNÉRAUX

5.1. Obligation d'information

L'article 6 de la *Loi sur la justice administrative* (LJA) prévoit qu'une autorité administrative doit, lorsqu'elle communique une décision défavorable, informer des recours possibles.

La Politique ministérielle de gestion des plaintes du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale stipule aussi que le personnel doit informer la clientèle des recours auxquels elle a droit.

Le personnel d'Emploi-Québec doit donc s'assurer que l'information concernant la possibilité de demander un réexamen administratif d'une décision est connue de la clientèle.

5.1.1. Sans objet

5.1.2. Décision non motivée par écrit

Un dépliant d'information sur le réexamen est produit par la Direction des communications du Ministère. De l'information concernant la possibilité de demander un réexamen administratif est également disponible dans les portails Internet du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et d'Emploi-Québec ainsi que dans la Déclaration de services aux citoyens affichée dans tous les centres locaux d'emploi.

5.2. Devoir de prêter assistance

La clientèle doit obtenir, si elle le requiert, l'aide d'un membre du personnel d'Emploi-Québec pour formuler sa demande.

5.3. Obligations du demandeur

La demande de réexamen doit être formulée par écrit, de préférence sur le formulaire prévu à cette fin, dans les 30 jours civils suivant la date de réception de la décision contestée.

Elle peut être déposée à différents points de services du Ministère comme la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle les centres locaux ou les directions régionales.

5. Principes généraux

5.4. Droits du demandeur de présenter ses observations et de compléter son dossier

NOTE

Comme le prétraitement se fait au CLE ayant rendu la décision contestée, il est recommandé que la clientèle transmette sa demande directement au CLE.

5.3.1. Demande présentée hors délai

Pour être recevable, la demande de réexamen administratif doit être présentée dans un délai de 30 jours civils suivant la date de réception de la décision du CLE, lorsqu'il s'agit d'une décision écrite. Les demandes qui font suite à des décisions non écrites (par exemple, le Parcours) doivent être présentées dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle le demandeur en a été avisé. Le premier jour est exclu du calcul.

Une demande présentée hors délai doit d'abord être étudiée quant à sa recevabilité.

Il appartient au demandeur de justifier ce retard et de démontrer qu'il a agi avec diligence ou qu'il était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

Seule la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle a autorité pour décharger une personne de son obligation de présenter sa demande dans les délais prévus.

Lorsque le CLE reçoit une demande hors délai, il la transmet immédiatement à la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle sans faire le prétraitement. Lorsque cette dernière conclut que la demande est recevable, elle en informe le CLE qui procède alors au prétraitement.

5.4. Droits du demandeur de présenter ses observations et de compléter son dossier

Toute personne qui demande un réexamen administratif doit avoir l'occasion, si elle le requiert, de présenter ses observations et de fournir des renseignements pour compléter son dossier.

5.5. Demandeur qui désire être représenté ou assisté

5.5.1. Représentation

Un demandeur peut être représenté s'il le désire.

5. Principes généraux

5.6. Décision écrite

NOTE

5.5.2. Assistance

Une personne peut demander à être assistée par une autre dans sa démarche.

5.6. Décision écrite

La Direction des plaintes et des relations avec la clientèle est mandatée pour procéder au réexamen administratif.

Elle rend ses décisions par écrit dans les 30 jours civils suivant la date de réception de la demande.

La décision est transmise à la dernière adresse connue de la personne à qui elle est destinée.

5.7. Décisions sans appel

Les décisions rendues en réexamen administratif sont sans appel. Les demandeurs qui demeurent insatisfaits peuvent toutefois formuler une plainte au secteur « plaintes » de la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle.

5.8. Demandes irrecevables

Une demande de réexamen administratif est irrecevable lorsqu'elle :

- est présentée hors délai et que le demandeur n'a pas convaincu la Direction des plaintes et des relations avec la clientèle qu'il a agi avec diligence;
- a pour objet une situation qui n'est pas prévue au champ d'application

Les demandes irrecevables sont traitées conformément à la [politique ministérielle de gestion des plaintes](#).