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

Table des matières

1. Introduction	3
1.1. Historique des versions antérieures	3
2. Historique et contexte de la politique de réexamen administratif	4
2.1. Le réexamen administratif et les autres recours	5
3. Rôles et responsabilités des différents intervenants	6
3.1. La direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.....	6
3.2. Les bureaux de services québec, les directions générales de services québec ou les unités administratives ayant rendu une décision contestée	6
3.3. La direction des mesures et des services aux individus	7
3.4. Révision et recours administratifs.....	7
3.5. Le centre administratif de la qualification professionnelle (caqp)	7
3.6. Le tribunal administratif du travail.....	8
4. Champ d'application de la politique de réexamen administratif.....	9
4.1. Décisions exclues du réexamen administratif.....	10
5. Principes généraux	11
5.1. Obligation d'information	11
5.1.1. Décision motivée par écrit	11
5.1.2. Décision non motivée par écrit	11
5.2. Devoir de prêter assistance.....	11
5.3. Obligations de la demanderesse ou du demandeur	12
5.3.1. Demande présentée hors délai.....	12
5.4. Droits de la demanderesse ou du demandeur de présenter ses observations et de compléter son dossier	12
5.5. Demanderesse ou demandeur qui désire être représenté ou assisté.....	13
5.5.1. Représentation	13
5.5.2. Assistance.....	13
5.6. Décision écrite	13
5.7. Décisions sans appel	13
5.8. Demandes irrecevables	13

1. Introduction

Ce document présente la Politique de réexamen administratif du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale se rapportant aux services publics d'emploi. Il est intégré au *Guide des mesures et des services d'emploi*. La Politique de réexamen administratif est un recours administratif dont la portée et les modalités sont entièrement déterminées par le Ministère.

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

L'offre de service du Ministère 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 citoyennes et aux citoyens, ainsi qu'aux utilisatrices ou aux utilisateurs, l'ensemble des renseignements contenus dans l'édition précédente a été revu et adapté lorsqu'approprié.

1.1. Historique des versions antérieures

Le chapitre du *Guide des mesures et des services d'emploi* portant sur la Politique de réexamen administratif a été ajouté en août 1999. Il a été révisé en novembre 1999, en juin 2003, en août 2016, en février 2020 et en août 2022.

NOTE

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.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale est assujéti 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'une administrée ou 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 citoyennes et 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 citoyennes et des citoyens pour exprimer leurs insatisfactions ou pour faire valoir leurs droits, dont celui du recours au réexamen administratif.

Par ailleurs, conformément à cette loi, le Ministère s'est doté 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 publics 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.

La Politique de réexamen administratif du Ministère 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).

2.1. Le réexamen administratif et les autres recours

NOTE

Cette procédure administrative interne, dont la portée et les modalités sont entièrement déterminées par le Ministère, répond à la responsabilité de justice administrative qui lui échoit.

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. Les bureaux de Services Québec, les directions générales de Services Québec ou les unités administratives ayant rendu une décision contestée

NOTE

3. Rôles et responsabilités des différents intervenants

3.1. La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, a la responsabilité d'assurer le traitement des demandes de réexamen administratif qui concernent les mesures et services d'emploi et 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. Les bureaux de Services Québec, les directions générales de Services Québec ou les unités administratives ayant rendu une décision contestée

Conformément au cadre de gestion des services publics d'emploi défini dans sa convention de performance et d'imputabilité, le Ministère 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 du Ministère 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 bureaux de Services Québec et les directions générales de Services Québec disposent en conséquence d'une marge de manœuvre pour moduler leur offre de services publics 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 bureaux de Services Québec, des directions générales de Services Québec et des unités administratives ayant rendu une décision est essentielle.

Ainsi la demande de réexamen administratif est d'abord acheminée au bureau de Services Québec concerné.

Les bureaux de Services Québec ont la responsabilité de désigner les membres de leur personnel qui pourront être contactés dans le cadre du processus de réexamen.

3.3. Le Centre administratif de la qualification professionnelle (CAQP)

NOTE

Les directions générales de Services Québec nomment un membre de leur personnel à titre d'agente ou d'agent de liaison avec la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, qui communique avec cette personne lorsque des renseignements précis sont requis lors de l'analyse des demandes. Par ailleurs, les décisions de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle ont préséance sur celles des directions générales de Services Québec.

3.3. La Direction des mesures et des services aux individus

La Direction des mesures et des 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 des services d'emploi*.

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

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

3.4. Révision et recours administratifs

La Direction de la révision et des recours administratifs assure, en matière de solidarité sociale, d'assurance parentale et de réclamations faites par le Ministère, 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 de la révision et des recours administratifs représente le Ministère lorsqu'une personne, qui se croit lésée par une décision en révision, la conteste devant le Tribunal administratif du Québec.

En ce qui concerne les services publics d'emploi, seules les réclamations peuvent faire l'objet d'une demande de révision à la Direction de la révision et des recours administratifs et d'un recours au Tribunal administratif du Québec.

3.5. Le Centre administratif de la qualification professionnelle (CAQP)

Les décisions rendues dans les dossiers de qualification obligatoire (règlements c. -5 F, r.1 et c.-5 F, 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. Le CAQP reçoit les demandes de réexamen administratif liées à la qualification professionnelle.

3.6. Le Tribunal administratif du travail

NOTE

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

3.6. Le Tribunal administratif du travail

Le Tribunal administratif du travail est chargé d'entendre et de statuer sur les recours en matière de qualification obligatoire liés à l'application des règlements (r1 et r2).

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 le Ministère 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 du Tribunal administratif du travail.

NOTE**4. Champ d'application de la Politique de réexamen administratif**

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

Décisions rendues concernant les programmes, mesures et services d'emploi sous la responsabilité du Ministère

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

- les programmes, 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 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.

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.

Programme objectif emploi

- l'obligation de participer au Programme objectif emploi;
- le refus d'une demande de participation au Programme objectif emploi;
- le plan d'intégration en emploi du Programme objectif emploi;

4.1. Décisions exclues du réexamen administratif

NOTE

- l'aide financière liée aux activités inscrites dans le plan d'intégration en emploi du Programme objectif emploi.

Boni au maintien en emploi

- la non-admissibilité à la mesure.

4.1. Décisions exclues du réexamen administratif

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

- les décisions prises par les intervenantes ou les intervenants externes;
- les décisions rendues à l'égard des intervenantes ou des intervenants externes;
- les décisions des comités-conseils concernant les projets Jeunes volontaires dans le cadre de la mesure Projets 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).

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

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 à la clientèle, l'informer des recours possibles.

La Politique ministérielle de la gestion des commentaires et 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 du Ministère doit donc s'assurer que l'information concernant la possibilité de demander un réexamen administratif d'une décision est connue de la clientèle.

À l'exception des décisions concernant les mesures et services acceptées ou refusées, ou concernant la nature, le nombre ou l'importance des activités proposées lors de l'élaboration d'un parcours, les décisions rendues par les services publics d'emploi sont motivées par écrit.

5.1.1. Décision motivée par écrit

Lorsque le personnel rend une décision par écrit, il doit s'assurer que l'information, quant à la possibilité de demander un réexamen administratif, ainsi que les délais pour le faire, y figure ou l'ajoute le cas échéant.

5.1.2. Décision non motivée par écrit

Certaines décisions ne sont pas motivées par écrit. Dans ces cas, l'agente ou l'agent d'aide à l'emploi doit aviser le client de son droit de présenter une demande de réexamen administratif dans les 30 jours civils suivant la réception de la décision. Il doit aussi inscrire dans le dossier MSI qu'il a avisé le client de son droit et du délai.

Un feuillet d'information sur le réexamen administratif, produit par la Direction générale des communications du Ministère, peut être remis à une personne voulant contester une décision. L'agente ou l'agent d'aide à l'emploi qui lui remet le feuillet doit consigner le fait dans le dossier MSI.

De l'information concernant le réexamen administratif est également présentée dans les sites Web du Ministère et d'Emploi-Québec ainsi que dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, qui est accessible sur le site Québec.ca et qui se trouve, affichée, dans tous les bureaux de Services Québec.

5.2. Devoir de prêter assistance

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

5.3. Obligations de la demanderesse ou du demandeur

Une demande de réexamen administratif doit être formulée par écrit et signée, 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 service du Ministère comme la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, les bureaux de Services Québec et les directions générales de Services Québec.

Comme le prétraitement se fait au bureau de Services Québec où la décision contestée a été rendue, il est recommandé à la clientèle de faire parvenir une demande directement au bureau concerné.

5.3.1. Demande présentée hors délai

Pour être recevable, une demande de réexamen administratif doit être présentée dans les 30 jours civils suivant la date de réception d'une décision écrite. Une demande qui fait suite à une décision non écrite (dans le cadre du Parcours par exemple) doit être présentée dans les 30 jours civils suivant la date à laquelle la décision a été annoncée. Le jour de l'annonce est exclu du calcul.

Une demande présentée après le délai prévu est d'abord étudiée quant à sa recevabilité par la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Il appartient à la personne qui conteste une décision de justifier son retard et de démontrer qu'elle a agi avec diligence ou qu'elle était dans l'impossibilité d'agir plus tôt.

Seule la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle peut exempter une personne de son obligation de présenter une demande de réexamen administratif dans le délai prévu.

Lorsqu'un bureau de Services Québec reçoit une demande ne respectant pas le délai prévu, il la transmet immédiatement à la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle, sans faire le prétraitement.

Si la Direction conclut que la demande est recevable, elle en informe le bureau de Services Québec, qui procède alors au prétraitement.

5.4. Droits de la demanderesse ou 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.

Le personnel du bureau du Services Québec ayant rendu la décision lui en fournit l'occasion lorsque pertinent à l'étape du prétraitement lorsque ou durant l'analyse de la demande.

5. Principes généraux

5.5. Demanderesse ou demandeur qui désire être représenté ou assisté

NOTE

Le personnel du Service du réexamen administratif lui en fournit également l'occasion.

5.5. Demanderesse ou demandeur qui désire être représenté ou assisté

5.5.1. Représentation

Une demanderesse ou un demandeur peut être représenté s'il le désire. Une confirmation écrite comportant les coordonnées de sa représentante ou de son représentant doit être déposée au dossier. Aucune discussion ne peut se poursuivre avec une demanderesse ou un demandeur sans la présence de sa représentante ou de son représentant, à moins que celui-ci confirme qu'il désire procéder malgré l'absence de ce dernier. Une confirmation verbale suffit, elle doit cependant être consignée au dossier.

5.5.2. Assistance

Une personne peut demander à être assistée par une autre dans sa démarche. Lorsque la personne chargée du prétraitement ou du réexamen en est informée, elle s'assure que les personnes sont présentes au moment de la communication téléphonique.

5.6. Décision écrite

La Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle est mandatée pour procéder au réexamen administratif.

Elle rend une décision par écrit dans les 30 jours civils suivant la date de réception d'une demande de réexamen administratif à un bureau de Services Québec.

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

5.7. Décisions sans appel

Seules les décisions rendues au sujet de la qualification professionnelle sont contestables devant le Tribunal administratif du travail, et ce, dans les 30 jours civils suivant la décision de la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle.

Les autres décisions sont sans appel. Les personnes qui demeurent insatisfaites peuvent toutefois transmettre une plainte au Service des plaintes et des relations avec la clientèle du Ministère.

5.8. Demandes irrecevables

Une demande de réexamen administratif est irrecevable :

- lorsqu'elle ne respecte pas le délai prévu et que la personne qui l'a présentée n'a pas convaincu la Direction de l'amélioration de la qualité des services à la clientèle qu'elle a agi avec diligence;

5. Principes généraux

5.8. Demandes irrecevables

NOTE

- lorsqu'elle a pour objet une situation qui n'est pas prévue dans le champ d'application.

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