



Classification
1614-00 – Plainte
d'individu

Date d'entrée en vigueur
1995-04-01

Titre
Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens

Date de dernière révision
2023-11-16

Pour information
Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)

Date de prochaine
révision
2028-11-16

1. CONTEXTE

Conformément à la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens*, le Bureau de la qualité des services (ci-après nommé « BQS ») assure le traitement des suggestions, des commentaires et des plaintes qu'il reçoit à l'égard des services offerts par le ministère de la Justice du Québec (ci-après nommé « Ministère »), ce qui inclut le comportement de son personnel. Le Ministère se dote d'une politique en vue d'assurer un traitement adéquat, uniforme et diligent, en plus d'encadrer le traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels.

2. OBJECTIFS

La présente politique a comme objectifs :

- d'assurer une gestion équitable et efficace des suggestions, commentaires et plaintes reçus par le Ministère;
- d'encadrer le traitement des suggestions, commentaires et plaintes formulés à l'égard des services offerts ou du comportement de son personnel;
- d'assurer un traitement uniforme des suggestions, commentaires et plaintes, dans le respect des valeurs et des principes énoncés dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du Ministère;
- d'encadrer le traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;
- de préciser les rôles et responsabilités des acteurs concernés par le traitement des suggestions, commentaires et plaintes;
- d'accroître la satisfaction des citoyennes et des citoyens relativement au traitement des suggestions, commentaires et plaintes;
- de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts par le Ministère.

3. PORTÉE

La présente politique s'applique à l'ensemble du personnel du Ministère ainsi qu'à toute personne insatisfaite des services offerts par le Ministère, ce qui inclut le comportement de son personnel.

Elle s'applique au traitement des suggestions, commentaires et plaintes reçus au Ministère et liés aux services offerts par ce dernier ou au comportement de son personnel.

La présente politique ne s'applique pas :



	Classification 1614-00 – Plainte d'individu
	Date d'entrée en vigueur 1995-04-01
Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date de dernière révision 2023-11-16
Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)	Date de prochaine révision 2028-11-16

- aux demandes de renseignements généraux;
- aux demandes d'accès aux documents administratifs détenus par le Ministère ou à des renseignements personnels;
- aux demandes de révision ou contestation liées à un dossier judiciaire;
- aux demandes d'avis juridique;
- aux poursuites ou mises en demeure;
- aux plaintes visant de façon générale le système de justice;
- aux plaintes à l'égard des dispositions légales existantes;
- aux plaintes d'une membre ou d'un membre du personnel du Ministère à l'égard d'une décision ou orientation ministérielle ou d'une condition de travail;
- aux plaintes concernant un intervenant du milieu de la justice (avocat, juge, syndic de faillite, médiateur, policier) qui relève d'autres organismes, des ordres professionnels ou du Conseil de la magistrature;
- aux plaintes concernant un manquement à un code déontologique;
- aux significations adressées au procureur général du Québec;
- aux insatisfactions découlant d'une décision d'un tribunal.

4. PRINCIPES DIRECTEURS

Le Ministère accorde une grande importance à la qualité des services qu'il offre et à la relation qu'il entretient avec les citoyennes et les citoyens. En ce sens, le traitement des suggestions, commentaires et plaintes se base sur les principes directeurs suivants :

- La présente politique est présentée et communiquée à l'ensemble du personnel ainsi qu'aux citoyennes et aux citoyens;
- Le traitement des suggestions, commentaires et plaintes reçus se fait avec célérité;
- Le personnel doit collaborer activement à l'analyse et au traitement des suggestions, commentaires et plaintes reçus ainsi qu'à l'amélioration continue de la qualité des services;
- Sur demande, du soutien est apporté à toute personne qui souhaite faire part d'une suggestion, d'un commentaire ou d'une plainte;
- Le traitement des suggestions, commentaires et plaintes se fait dans le respect des orientations et des engagements contenus dans la *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du Ministère ainsi que conformément aux lois, règlements, politiques et directives applicables au Ministère;
- Les suggestions, les commentaires et les plaintes doivent être traités avec respect, impartialité et intégrité, conformément aux valeurs du Ministère;



	<p>Classification 1614-00 – Plainte d'individu</p> <p>Date d'entrée en vigueur 1995-04-01</p>
<p>Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens</p>	<p>Date de dernière révision 2023-11-16</p>
<p>Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)</p>	<p>Date de prochaine révision 2028-11-16</p>

- Les plaintes doivent être traitées avec rigueur et de façon confidentielle, particulièrement les plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;
- Des mesures sont prises pour assurer la confidentialité des renseignements personnels visés dans le cadre du traitement d'une suggestion, d'un commentaire ou d'une plainte;
- La collecte, la conservation, l'utilisation et la communication (partage) des renseignements personnels visés dans le cadre du traitement d'une suggestion, d'un commentaire ou d'une plainte doivent se conformer aux lois et règlements applicables au Ministère;
- La personne responsable de la protection des renseignements personnels est consultée lors de l'analyse et du traitement d'une plainte relative à la protection des renseignements personnels, dans le but d'assurer le respect du cadre légal et administratif en cette matière.

5. CADRE NORMATIF

La présente politique repose sur les lois et documents suivants :

- *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, c. A-6.01);
- *Loi sur la fonction publique* (RLRQ, c. F-3.1.1);
- *Loi sur le ministère de la Justice* (RLRQ, c. M-19);
- *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- Les politiques, directives et règlements du Ministère, notamment la Politique sur l'accès aux documents et la protection des renseignements personnels;
- La *Déclaration de services aux citoyennes et citoyens* du Ministère.

6. NORMES DE SERVICES

- Divers moyens de communication sont offerts aux citoyennes et citoyens qui veulent formuler une suggestion, un commentaire ou une plainte;
- Du soutien est offert à toute personne qui souhaite transmettre des renseignements personnels pour appuyer une suggestion, un commentaire ou une plainte notamment pour évaluer la nécessité d'agir ainsi et pour convenir d'un moyen de transmission sécuritaire, le cas échéant (exemple : courrier électronique chiffré);
- Les suggestions et commentaires reçus au BQS sont transmis dans l'unité administrative concernée pour analyse et font l'objet d'un accusé de réception;
- Lorsqu'une plainte est reçue au BQS, un accusé de réception est acheminé à la personne dans un délai de cinq jours ouvrables. Pour la plainte reçue par téléphone, l'accusé de réception est fait verbalement lors de l'appel;



	<p>Classification 1614-00 – Plainte d'individu</p> <p>Date d'entrée en vigueur 1995-04-01</p>
<p>Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens</p>	<p>Date de dernière révision 2023-11-16</p>
<p>Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)</p>	<p>Date de prochaine révision 2028-11-16</p>

- e) Lorsqu'une plainte est reçue au BQS, une réponse claire et adaptée est acheminée à la personne dans un délai de 30 jours ouvrables. Si cet échéancier ne peut être respecté, le BQS en avise la personne et lui indique la nouvelle échéance;
- f) Après avoir transmis une réponse claire et adaptée, il peut être décidé de ne pas donner suite à toute autre communication de la personne portant sur le même sujet. Dans un tel cas, la personne en est avisée par écrit.

7. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Sous-ministre

- Approuve la présente politique et ses mises à jour;
- Favorise l'application de la présente politique et y veille, notamment par la prise en compte des suggestions et commentaires reçus;
- S'assure que le BQS est informé avec diligence des plaintes reçues et traitées par le Bureau du sous-ministre ou les unités administratives sous sa responsabilité, et qu'une copie de la réponse transmise à la citoyenne ou au citoyen à la suite du traitement est fournie pour que l'information soit consignée dans le registre des plaintes.

Sous-ministre associée et sous-ministre associé

- S'assure que la présente politique est diffusée et appliquée au sein des unités administratives sous sa responsabilité;
- Veille à la prise en compte des suggestions et commentaires reçus et visant les unités administratives sous sa responsabilité;
- Achemine avec diligence aux unités administratives sous sa responsabilité les plaintes reçues par le BQS en assurant un traitement confidentiel;
- S'assure qu'une réponse claire et adaptée est transmise à la suite des plaintes reçues par les unités administratives sous sa responsabilité ou celles que lui achemine le BQS, conformément aux normes de services énoncées dans la présente politique;
- S'assure que le BQS est informé avec diligence des plaintes reçues et traitées par les unités administratives sous sa responsabilité, et qu'une copie de la réponse transmise à la citoyenne ou au citoyen à la suite du traitement est fournie pour que l'information soit consignée dans le registre des plaintes;
- Offre un soutien aux unités administratives sous sa responsabilité et au BQS, le cas échéant.



	<p>Classification 1614-00 – Plainte d'individu</p> <p>Date d'entrée en vigueur 1995-04-01</p>
<p>Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens</p>	<p>Date de dernière révision 2023-11-16</p>
<p>Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)</p>	<p>Date de prochaine révision 2028-11-16</p>

Directrice générale et directeur général

- Définit et met en œuvre les pratiques appropriées pour assurer l'application de la présente politique;
- Désigne une répondante ou un répondant qui coordonne le traitement des suggestions, commentaires et plaintes assignés aux unités administratives sous sa responsabilité. Cette personne informe le BQS avec diligence des suggestions, commentaires et plaintes reçus et traités par les unités administratives qu'elle coordonne. Elle lui achemine une copie de la réponse transmise à la citoyenne ou au citoyen à la suite du traitement afin que l'information soit consignée dans le registre des plaintes;
- Veille à la prise en compte des suggestions et commentaires reçus et visant les unités administratives sous sa responsabilité;
- Participe, au besoin, à l'analyse des plaintes assignées aux unités administratives sous sa responsabilité;
- S'assure qu'une réponse claire et adaptée est transmise à la suite des plaintes reçues par les unités administratives sous sa responsabilité, conformément aux normes de services énoncées dans la présente politique;
- S'assure, en suivi des suggestions, commentaires ou plaintes reçus, que des améliorations sont apportées, dans la mesure du possible.

Gestionnaire

- S'assure que la présente politique est appliquée par le personnel des unités administratives sous sa responsabilité;
- Procède avec diligence à l'analyse et au traitement des plaintes que lui adressent directement les citoyennes et les citoyens, conformément aux normes de services énoncées dans la présente politique, et avise le BQS dès réception;
- Invite la citoyenne ou le citoyen à déposer une plainte au BQS en cas d'insatisfaction;
- S'assure du traitement des plaintes adressées aux unités administratives sous sa responsabilité et de la transmission d'une réponse claire et adaptée à la citoyenne ou au citoyen, conformément aux normes de services énoncées dans la présente politique;
- Transmet, à la répondante ou au répondant de sa direction générale, une copie de l'ensemble des réponses claires et adaptées envoyées à la citoyenne ou au citoyen à la suite d'une plainte;
- S'assure de demander l'assistance de la personne responsable de la protection des renseignements personnels lors du traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;



	<p>Classification 1614-00 – Plainte d'individu</p> <p>Date d'entrée en vigueur 1995-04-01</p>
<p>Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens</p>	<p>Date de dernière révision 2023-11-16</p>
<p>Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)</p>	<p>Date de prochaine révision 2028-11-16</p>

- Informe la répondante ou le répondant de sa direction générale des suggestions et commentaires adressés directement à une unité administrative sous sa responsabilité;
- Apporte, en suivi des suggestions, commentaires ou plaintes reçus, des améliorations, dans la mesure du possible.

Personnel

- Contribue et collabore avec diligence à l'application de la présente politique;
- Prête assistance à toute personne qui souhaite formuler une plainte, la renseigne sur l'existence de la présente politique et l'informe que la plainte peut être adressée au BQS ou à la personne gestionnaire de l'unité administrative concernée;
- Informe le gestionnaire de son unité administrative de la réception d'une plainte et obtient son autorisation avant de transmettre une réponse claire et adaptée à la citoyenne ou au citoyen.

Bureau de la qualité des services

Le BQS est responsable de l'encadrement ministériel du traitement des plaintes et de l'intégration de l'information de gestion qui y est associée. Il coordonne le traitement des plaintes adressées aux autorités du Ministère. Il assure, sur demande, le traitement des suggestions, commentaires ou plaintes adressés au Cabinet du ministre.

Dans le cadre de ses fonctions, le BQS :

- reçoit, analyse et achemine avec diligence les suggestions, les commentaires et les plaintes qu'il reçoit aux sous-ministres associées ou sous-ministres associés;
- assure un rôle de soutien et de conseil auprès des unités administratives dans le cadre de l'application de la présente politique;
- effectue un suivi des plaintes qu'il reçoit en vue de s'assurer de la qualité et de la diligence de la réponse transmise à la citoyenne ou au citoyen, et transmet un avis de report, le cas échéant;
- veille à contacter la personne responsable de la protection des renseignements personnels lors du traitement d'une plainte relative à la protection des renseignements personnels ou invite l'unité administrative concernée à le faire;
- informe, guide et assiste les citoyennes et citoyens qui s'adressent à lui pour formuler une plainte;
- consigne, dans un registre destiné à cette fin, les plaintes que lui adressent les citoyennes et citoyens ainsi que les plaintes reçues et traitées par les unités administratives;
- sensibilise le personnel quant aux normes de services et principes directeurs énoncés dans la présente politique;



	Classification 1614-00 – Plainte d'individu
	Date d'entrée en vigueur 1995-04-01
Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date de dernière révision 2023-11-16
Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)	Date de prochaine révision 2028-11-16

- collabore à l'amélioration de la qualité des services du Ministère en proposant des solutions pour améliorer les services offerts et les relations avec la clientèle;
- produit, pour le rapport annuel de gestion du Ministère, un rapport concernant les plaintes reçues au ministère.

Citoyenne et citoyen

La citoyenne ou le citoyen qui adresse une suggestion, un commentaire ou une plainte au Ministère doit en préciser la nature (exemple : service ou unité visé, objet, contexte, éléments factuels permettant le traitement, etc.) et peut garder l'anonymat.

La citoyenne ou le citoyen qui souhaite formuler une plainte qui requiert un traitement personnalisé doit, en plus, fournir les renseignements suivants :

- Son nom et prénom;
- Son adresse ou son courriel, le cas échéant;
- Son numéro de téléphone;
- Le numéro du dossier judiciaire concerné, le cas échéant.

En fournissant de tels renseignements personnels, la citoyenne ou le citoyen consent à ce que son identité soit dévoilée aux unités administratives du Ministère qui doivent traiter la plainte. Seuls les renseignements personnels permettant de traiter la plainte sont requis. Dans le doute, la citoyenne ou le citoyen doit consulter le BQS avant d'acheminer des documents supplémentaires contenant des renseignements personnels. Il est de sa responsabilité de transmettre des documents comportant des renseignements personnels de façon sécuritaire (exemple : courrier électronique chiffré, document sécurisé par mot de passe). Par ailleurs, le BQS traite de manière confidentielle tous renseignements personnels qu'il reçoit dans le cadre du traitement d'une plainte.

Comité sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels (CAIPRP)

- Approuve, préalablement à la ou au sous-ministre, la présente politique, les documents qui en découlent et ses mises à jour;
- Analyse et formule des recommandations quant aux préoccupations présentées au CAIPRP en lien avec le traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels. Les recommandations du CAIPRP doivent être prises en compte et un suivi à ce sujet doit lui être fait, le cas échéant.



Classification
1614-00 – Plainte
d'individu

Date d'entrée en vigueur
1995-04-01

Titre
Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens

Date de dernière révision
2023-11-16

Pour information
Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)

Date de prochaine
révision
2028-11-16

Responsable de la protection des renseignements personnels

- Collabore avec diligence au traitement des plaintes relatives à la protection d'un renseignement personnel.

8. DISPOSITIONS FINALES

- La présente politique est approuvée par le CAIPRP et la ou le sous-ministre;
- La présente politique entre en vigueur à la date de signature;
- La présente politique sera révisée tous les cinq ans ou plus tôt si un événement le justifie.

9. DOCUMENTS LIÉS

- Formulaire de suggestions, de commentaires et de plaintes.

10. ANNEXES

- Annexe 1 : Définitions
- Annexe 2 : Historique

Date : 2023-11-16

Le sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général,



Yan Paquette



Classification 1614-00 – Plainte d'individu
Date d'entrée en vigueur 1995-04-01
Date de dernière révision 2023-11-16
Date de prochaine révision 2028-11-16

Titre Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date de dernière révision 2023-11-16
Pour information Direction générale de la qualité des services, des solutions d'affaires et de la transformation (DGQSSAT)	Date de prochaine révision 2028-11-16

ANNEXE 1 – DÉFINITIONS

- Citoyenne ou citoyen :** Clientèle du Ministère (citoyens, entreprises, avocats, etc.).
- Plainte :** Expression verbale ou écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un service offert par le Ministère ou le comportement de son personnel, pour lequel le citoyen se sent lésé et demande une action corrective.
- Commentaire :** Expression verbale ou écrite de l'opinion, de l'observation ou de la remarque énoncée par un client en lien avec les produits et les services offerts par le Ministère dans l'exercice de sa mission.
- Suggestion :** Communication d'idées, de conseils, de solutions en lien avec les produits et les services offerts par le Ministère.

ANNEXE 2 – HISTORIQUE

Description du changement	Approbation	Date
Adoption de la Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens qui remplace la politique ministérielle qui était en vigueur depuis le 1 ^{er} avril 1995.	Sous-ministre	2023-11-16