

	Classification 1840 – 01 – 02
Titre POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES CITOYENS	Date d'entrée en vigueur 1er avril 1995
Pour information Direction des communications	Date dernière mise à jour 23 octobre 2009

1. Objet

Cette politique établit les orientations et le cadre ministériels pour le traitement des plaintes formulées par les citoyens à tous les niveaux de l'organisation du ministère de la Justice.

2. But

Cette politique s'inscrit dans la *Loi sur l'administration publique* et vise plus particulièrement à :

- accroître le degré de satisfaction de la clientèle par une amélioration continue de nos services;
- améliorer l'accessibilité aux services en fournissant l'assistance au citoyen qui s'estime lésé;
- uniformiser le processus de traitement des plaintes à l'intérieur du Ministère.

3. Champ d'application

Cette politique s'adresse à l'ensemble des unités administratives du Ministère et s'applique à toutes les plaintes provenant des citoyens. Une plainte est l'expression orale ou écrite d'une insatisfaction formulée par un client à propos d'un service rendu par le personnel du ministère de la Justice. À titre indicatif, les éléments suivants ne constituent pas une plainte en vertu de cette politique :

- une insatisfaction au sujet d'une décision d'un tribunal;
- une demande de renseignements;
- une demande d'avis juridique;
- une demande d'accès à l'information;
- une doléance à l'égard du système de justice ne concernant pas directement les services sous la responsabilité du sous-ministre de la Justice;
- une doléance à l'égard des dispositions légales existantes;
- une poursuite ou une mise en demeure;
- une doléance d'un membre du personnel du Ministère à l'égard d'une façon de faire ou d'une condition de travail.

Bien qu'elles ne constituent pas une plainte en vertu de la présente politique, toutes ces correspondances des citoyens font généralement l'objet d'une réponse écrite selon les délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens.

	Classification 1840 – 01 – 02
Titre POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES CITOYENS	Date d'entrée en vigueur 1er avril 1995
Pour information Direction des communications	Date dernière mise à jour 23 octobre 2009

4. Principes directeurs

Le Ministère reconnaît que les citoyens ont droit à des services courtois, accessibles et de qualité et que, par conséquent, ils ont également droit à une réponse claire, dans des délais raisonnables, aux plaintes qu'ils jugent à propos de formuler.

Le Ministère attache une grande importance à la qualité de ses relations avec ses clients. Ainsi, les membres de son personnel doivent, à l'égard des plaignants :

- bien les accueillir;
- faire preuve de respect à leur endroit;
- prendre, au besoin, les moyens raisonnables pour les aider à exposer clairement leur plainte;
- favoriser une juste compréhension des choses de leur part;
- traiter la plainte avec célérité, en toute confidentialité et avec impartialité;
- respecter la protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*;
- saisir l'occasion, le cas échéant, de recueillir de l'information susceptible d'aider à améliorer le service;
- les informer, au besoin, des autres démarches possibles.

Le Ministère ne se préoccupe pas tant du nombre de plaintes reçues dans les diverses unités administratives que de la qualité et de la célérité que celles-ci démontrent dans leur traitement, de la qualité des relations qu'elles établissent avec la clientèle et des améliorations du service qu'elles apportent à la suite de l'analyse des plaintes reçues.

Tel que prévu par la Déclaration de services aux citoyens du Ministère, le citoyen qui n'est pas satisfait d'un service reçu peut communiquer avec le responsable du service concerné ou avec son supérieur. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, il peut se prévaloir de la procédure ministérielle de traitement des plaintes.

Une information pertinente doit être recueillie sur les plaintes des citoyens.

Les plaintes adressées au Ministère doivent généralement être formulées par écrit, à l'exception des situations suivantes où une plainte verbale est acceptée :

- lorsqu'il s'agit de questions simples et urgentes, comme des difficultés d'accès à un service;
- lorsque le citoyen est incapable de rédiger lui-même sa plainte.

	Classification 1840 – 01 – 02
Titre POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES CITOYENS	Date d'entrée en vigueur 1er avril 1995
Pour information Direction des communications	Date dernière mise à jour 23 octobre 2009

5. Normes de services

La Direction des communications ou le Cabinet du ministre transmet un accusé de réception au plaignant dans un délai de cinq jours ouvrables si aucune réponse téléphonique ou écrite ne peut lui être donnée dans ce délai.

Lorsque le plaignant communique avec le Ministère par téléphone, un retour d'appel est effectué dans les deux jours ouvrables.

Le plaignant reçoit une réponse claire, personnalisée et adaptée à son dossier dans un délai de 30 jours ouvrables. Ainsi, si le Ministère ne peut respecter cet échéancier, il avise le plaignant de la raison du retard et un nouveau délai de réponse lui est communiqué.

À la suite de la réponse écrite, une unité administrative peut décider de ne pas donner suite à toute autre communication du citoyen sur le même sujet. Dans un tel cas, elle en informe la Direction des communications.

6. Responsabilités

➤ *Cabinet du ministre et Bureau du sous-ministre*

Les représentants du Cabinet du ministre et du Bureau du sous-ministre transmettent à la Direction des communications des copies des plaintes reçues, à l'exception de celles concernant les organismes relevant du ministre qui sont gérées par le Cabinet. La Direction des communications est responsable de transmettre l'accusé de réception au citoyen si un tel accusé n'a pas déjà été fait par le Cabinet. Le Bureau du sous-ministre offre le support juridique à la Direction des communications.

➤ *La Direction des communications*

La Direction des communications assure l'encadrement ministériel du traitement des plaintes. De plus, elle informe, guide et assiste les citoyens qui s'adressent à elle dans le cadre d'une plainte. Ainsi, elle :

- reçoit la plainte et examine son bien-fondé en regard des services offerts par le Ministère;
- transmet la plainte au répondant de la direction générale concernée et effectue un suivi afin de s'assurer de la qualité et de la diligence de la réponse au citoyen;
- collabore à la recherche de solutions dans le cas où le plaignant exprime un motif valable d'insatisfaction à l'égard de la réponse reçue;
- produit pour le Rapport annuel de gestion du Ministère un rapport concernant les plaintes reçues à la Direction des communications.

	Classification 1840 – 01 – 02
Titre POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES CITOYENS	Date d'entrée en vigueur 1er avril 1995
Pour information Direction des communications	Date dernière mise à jour 23 octobre 2009

➤ ***Le répondant de la direction générale***

Chaque direction générale désigne un répondant pour le traitement des plaintes. Elle définit et met en œuvre les pratiques appropriées pour assurer la pleine application de la présente politique. Le répondant exerce un rôle général de coordination à l'égard du traitement des plaintes afférentes à sa direction générale. Plus particulièrement :

- il fait procéder à l'examen des plaintes, ou participer, au besoin, à l'examen des plaintes;
- en conformité avec les normes de services, il s'assure que le citoyen reçoit une réponse à la suite de sa plainte;
- il retourne à la Direction des communications la *Fiche de plainte et d'assignation* ainsi qu'une copie de la lettre transmise au citoyen.

➤ ***Le gestionnaire***

Le citoyen qui n'est pas satisfait d'un service reçu peut communiquer avec le gestionnaire de l'unité concernée. Si la réponse obtenue ne le satisfait pas, le gestionnaire lui remet un *Formulaire de commentaires et de plaintes* afin que sa demande soit traitée par la Direction des communications.

Dès qu'une plainte formelle lui est transmise par le répondant de sa direction générale, le gestionnaire :

- procède à son examen;
- apporte, dans la mesure du possible, les améliorations souhaitables au service;
- répond au citoyen (la lettre ou le courriel ne doivent pas être signés par le gestionnaire ayant déjà rencontré le plaignant, mais par son supérieur hiérarchique). Dans certains cas, la Direction des communications peut répondre au citoyen;
- transmet au répondant de la direction générale, la *Fiche de plainte et d'assignation* prévue ainsi qu'une copie de la lettre envoyée au citoyen.

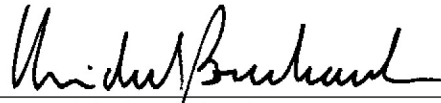
7. Mise en vigueur

Cette politique entre en vigueur à compter de la date de la signature par le sous-ministre.

	Classification 1840 – 01 – 02
Titre POLITIQUE CONCERNANT LE TRAITEMENT DES PLAINTES FORMULÉES PAR LES CITOYENS	Date d'entrée en vigueur 1er avril 1995
Pour information Direction des communications	Date dernière mise à jour 23 octobre 2009

8. Approbation

Cette politique a été approuvée par :



Me Michel Bouchard
Sous-ministre de la Justice
et sous-procureur général

Le 6 novembre 2009