

## FACILE D'ACCÈS

### En ligne

formulaire de plainte :  
protecteurducitoyen.qc.ca

formulaire de divulgation :  
divulgation.protecteurducitoyen.qc.ca

### Par courriel

protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

### Par téléphone

Nos services téléphoniques sont disponibles du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Québec : 418 643-2688  
Montréal : 514 873-2032  
Sans frais : 1 800 463-5070  
Télécopieur : 1 866 902-7130

Une messagerie vocale est accessible en dehors des heures d'ouverture.

### Par écrit

800, place D'Youville  
19<sup>e</sup> étage  
Québec (Québec) G1R 3P4

### À nos bureaux

Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30

QUÉBEC  
800, place D'Youville  
19<sup>e</sup> étage

MONTRÉAL  
1080, côte du Beaver Hall  
Bureau 1000, 10<sup>e</sup> étage



protecteurducitoyen.qc.ca

## CE QUE NOUS POUVONS FAIRE POUR VOUS

Tout citoyen ou citoyenne, entreprise, groupe ou association peut s'adresser à nous s'il s'estime victime d'une erreur, d'une omission ou d'une injustice de la part d'un ministère ou d'un organisme du gouvernement du Québec, d'un établissement ou d'une autre instance du réseau de la santé et des services sociaux ou encore d'un établissement de détention.

Une situation estimée problématique peut aussi nous être signalée par un tiers.

De plus, toute personne peut divulguer au Protecteur du citoyen un acte répréhensible, commis ou sur le point de l'être, à l'égard d'un organisme public.

Si cela est requis, nous effectuons notre enquête auprès du ministère, de l'organisme ou de l'instance en cause. Au terme de cette enquête, si nous concluons que votre demande est fondée, nous formulons les recommandations nécessaires pour que les autorités concernées corrigent la situation.

Le Protecteur du citoyen est impartial. Nous avons donc le devoir d'analyser l'ensemble des données et d'examiner tant votre point de vue que celui du service public concerné.

## AIDEZ-NOUS À VOUS AIDER

Nous comptons sur vous pour :

- ◆ nous préciser clairement votre problème et vos attentes;
- ◆ nous fournir les renseignements et les documents demandés;
- ◆ nous signaler dès que possible tout fait nouveau pouvant avoir une influence sur le traitement de votre demande et toute modification à vos coordonnées;
- ◆ vous adresser avec respect à notre personnel;
- ◆ nous faire part de vos commentaires, suggestions et insatisfactions pour nous aider à améliorer nos services.

## LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Vous avez des commentaires ? La qualité de nos services ne vous satisfait pas ?

Faites-nous-en part verbalement ou par écrit.

Une personne de notre équipe – responsable de la qualité des services ou gestionnaire du Protecteur du citoyen, selon la situation – y donnera suite.

Nous nous engageons à :	Dans un délai habituel de :
Prendre votre appel téléphonique	Moins de 20 secondes
Accuser réception de votre demande	Deux jours ouvrables <sup>1</sup>

Note : Votre plainte en matière de qualité des services ne peut pas viser à modifier les conclusions rendues par le Protecteur du citoyen dans votre dossier.



## DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS





## NOTRE MISSION

Veiller au respect des droits des citoyens et citoyennes par les ministères et organismes, les établissements du réseau de la santé et des services sociaux et les établissements de détention du Québec, et ainsi participer à l'amélioration de la qualité et de l'intégrité des services publics.

## NOS VALEURS

La justice, l'équité, le respect, l'impartialité et la transparence sont les valeurs qui guident nos actions.

Notre personnel agit auprès de vous avec **intégrité, rigueur et empathie.**

## QU'EST-CE QU'UNE DÉCLARATION DE SERVICES ?

Vous trouverez, dans ce document, nos engagements quant aux services que nous vous offrons. La nature des services, les modes de prestation et la procédure à suivre si vous souhaitez nous exprimer votre insatisfaction y sont décrits.

## NOS ENGAGEMENTS

### Une approche humaine et des services courtois

#### Vous pouvez compter sur :

- ◆ notre attitude respectueuse;
- ◆ notre écoute attentive à bien comprendre vos besoins ou votre demande;
- ◆ des services adaptés à vos besoins;
- ◆ le respect des rendez-vous à nos bureaux.

### Des services accessibles

- ◆ Vous pouvez nous transmettre votre demande de différentes façons, selon vos besoins :
  - par notre site Web (formulaire sécurisé);
  - par téléphone;
  - par la poste;
  - par courriel;
  - par télécopieur;
  - en personne, à nos bureaux de Québec et de Montréal.
- ◆ Nous évitons les formalités administratives.
- ◆ S'il y a lieu, nous vous prêtons assistance pour la formulation d'une demande.
- ◆ Nous prenons les mesures nécessaires pour favoriser l'accessibilité de nos services aux personnes présentant un handicap.

### Des demandes traitées avec rigueur, compétence et sans parti pris

#### Vous pouvez compter sur :

- ◆ l'examen complet, objectif et impartial de votre demande;
- ◆ du personnel qualifié.

### Des explications claires et des services transparents

#### Vous pouvez compter sur :

- ◆ des explications complètes dans un langage clair, simple et facile à comprendre;
- ◆ l'envoi d'une réponse écrite lorsque vous le demandez.

### Une préoccupation constante à l'égard de la protection des renseignements confidentiels

- ◆ Nous assurons la protection de vos renseignements personnels et la confidentialité des informations que vous nous fournissez.



## Des délais de services raisonnables

Nous nous engageons à :	Dans un délai habituel de :
Prendre votre appel téléphonique.	Moins de 20 secondes.
Accuser réception de votre demande.	Deux jours ouvrables <sup>1</sup> .
Vous diriger vers la ressource appropriée si votre demande ne relève pas de notre compétence.	Deux jours ouvrables.
Effectuer le traitement de votre demande concernant un ministère, un organisme ou un établissement de détention du gouvernement du Québec.	10 jours ouvrables, à compter du moment où nous accusons réception de votre demande. Pour les demandes plus complexes, nous vous informerons dans les mêmes 10 jours ouvrables du délai dans lequel nous estimons pouvoir effectuer le traitement. Par la suite, nous vous informerons régulièrement de l'évolution du dossier.
Effectuer le traitement de votre demande concernant un établissement ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux.	60 jours ouvrables, à compter du moment où nous accusons réception de votre demande. Pour les demandes plus complexes, nous vous informerons dans les mêmes 60 jours ouvrables du délai dans lequel nous estimons pouvoir effectuer le traitement. Par la suite, nous vous informerons régulièrement de l'évolution du dossier.
Effectuer le traitement de votre demande relative à un acte répréhensible à l'égard d'un organisme public.	60 jours, à compter du moment où nous accusons réception de votre demande. Nous vous informerons dans les mêmes 60 jours si le traitement doit se poursuivre. Pour les demandes nécessitant une enquête, douze mois à compter du moment où nous accusons réception de votre demande. Nous vous informerons régulièrement du traitement de votre demande.

1. Les jours ouvrables sont tous les jours de la semaine sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés du Québec.