



DÉCLARATION

DE SERVICES AUX CITOYENS



PROTECTEUR
DU CITOYEN

UNE INSTITUTION DE CONFIANCE

Le Protecteur du citoyen est l'ombudsman du Québec depuis 1969. **Indépendant** et **impartial**, il ne relève pas du gouvernement du Québec. Il fait rapport à l'Assemblée nationale.



NOTRE MISSION

- ◆ Veiller au respect des droits des citoyens et des citoyennes dans leurs relations avec les services publics québécois.
- ◆ Veiller à l'intégrité des services publics et participer à leur amélioration.

CE QUE NOUS POUVONS FAIRE POUR VOUS

Toute personne, entreprise ou tout groupe peut communiquer avec nous.

Nous traitons **les plaintes et les signalements à l'égard de la qualité des services** :

- ◆ D'un [ministère ou d'un organisme](#) du gouvernement du Québec;
- ◆ D'un établissement du [réseau de la santé et des services sociaux](#), généralement en deuxième recours après le commissaire aux plaintes et à la qualité des services;
- ◆ D'un établissement de détention provincial.

Nous traitons **les divulgations en matière d'intégrité publique, c'est-à-dire** :

- ◆ Les dénonciations d'actes répréhensibles au sein ou à l'égard des organismes publics;
- ◆ Les plaintes en cas de représailles liées à une dénonciation ou à une collaboration à une enquête.

Nous vous **dirigeons vers la bonne ressource** si nous ne sommes pas le recours adéquat.

NOS ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DE NOS SERVICES



DES ÉCHANGES COURTOIS ET SANS DISCRIMINATION

Vous pouvez compter sur :

- ◆ Notre attitude respectueuse et inclusive;
- ◆ Notre écoute attentive pour bien comprendre vos besoins.

DES SERVICES SIMPLES ET ACCESSIBLES

Nous vous offrons :

- ◆ Le moyen de votre choix pour communiquer avec nous :



Téléphone



Poste



En personne sur rendez-vous



Formulaires en ligne



Courriel



Clavardage;

- ◆ Une aide dans la formulation de votre demande;
- ◆ Un service adapté en tenant compte de vos besoins particuliers.

UN TRAITEMENT ÉQUITABLE, RIGoureux ET SANS PARTI-PRIS

Vous pouvez compter sur :

- ◆ La considération de votre point de vue et de celui du service public visé;
- ◆ Du personnel compétent pour recevoir et traiter votre demande;
- ◆ Nos efforts pour développer des services culturellement sécurisants pour les membres des Premières Nations et les Inuit;
- ◆ Un suivi régulier de votre dossier.

Lorsque nous examinons une demande, nous **écoutons toutes les parties concernées**.

- ◆ Selon la situation, nous discutons avec le ministère, l'organisme ou l'instance concernée pour trouver rapidement une solution à votre problème.
- ◆ Lorsqu'une enquête a été nécessaire et que nous constatons qu'il y a eu un manquement, erreur ou injustice, nous faisons des **recommandations**. Nos recommandations sont transmises aux autorités concernées afin qu'elles corrigent la situation le plus rapidement possible.

DES INFORMATIONS CLAIRES, COMPLÈTES ET EXACTES

Nous nous engageons à :

- ◆ Utiliser un langage simple et adapté à votre situation;
- ◆ Vous expliquer les conclusions de nos démarches;
- ◆ Vous envoyer une réponse écrite lorsque vous le demandez.

UNE PRÉOCCUPATION CONSTANTE CONCERNANT LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Nous assurons :

- ◆ La protection de votre identité;
- ◆ La confidentialité des informations transmises;
- ◆ Un accès limité à vos renseignements personnels aux seules personnes autorisées dans l'exercice de leur fonction.

NOS ENGAGEMENTS CONCERNANT NOS NORMES DE SERVICES



RECEVOIR VOTRE DEMANDE

Prendre votre appel téléphonique dans un délai d'une minute.

Dans 100 %
des cas

DÉTERMINER SI NOUS POUVONS TRAITER VOTRE DEMANDE

Communiquer avec vous dans un délai de deux jours ouvrables suivant l'ouverture de votre dossier pour vous informer des étapes de traitement de votre demande.

Dans 100 %
des cas

Vous diriger vers la ressource appropriée si votre demande ne relève pas de notre compétence dans un délai de deux jours ouvrables.

Dans 100 %
des cas

TRAITER VOTRE DEMANDE

Traiter votre plainte à l'égard d'un ministère ou d'un organisme dans un délai de 10 jours ouvrables, suivant le premier contact avec notre personnel des enquêtes.

Dans 70 %
des cas

Traiter votre plainte à l'égard d'un établissement de détention provincial dans un délai de 10 jours ouvrables, suivant le premier contact avec notre personnel des enquêtes.

Dans 90 %
des cas

Traiter votre plainte ou votre signalement concernant un établissement du réseau de la santé et des services sociaux dans un délai de 60 jours ouvrables, suivant le premier contact avec notre personnel des enquêtes.

Dans 70 %
des cas

TRAITER UNE DIVULGATION D'UN ACTE RÉPRÉHENSIBLE COMMIS AU SEIN D'UN ORGANISME PUBLIC

Traiter votre divulgation dans un délai de 60 jours suivant le premier contact avec notre personnel des enquêtes.	Dans 80 % des cas
Vous informer dans les mêmes 60 jours si le traitement de votre divulgation doit se poursuivre après l'étape initiale des vérifications.	Dans 100 % des cas
Traiter votre divulgation dans un délai de 18 mois suivant le premier contact avec notre personnel des enquêtes lorsque celle-ci nécessite une enquête.	Dans 80 % des cas

VOS RESPONSABILITÉS

Nous comptons sur vous pour :

- ◆ Vous adresser avec respect à notre personnel. Aucun commentaire injurieux, discriminatoire, haineux, raciste ou menaçant ne sera toléré;
- ◆ Nous fournir, dans les délais prévus, les renseignements et les documents demandés;
- ◆ Nous signaler rapidement tout changement de situation ou de coordonnées pouvant affecter le traitement de votre demande.

EN CAS D'INSATISFACTION

Vous avez des commentaires ou vous êtes insatisfait de la qualité de nos services ?

Faites-nous en part verbalement ou [par écrit](#). Une personne de notre équipe – responsable de la qualité des services ou gestionnaire, selon la situation – y donnera suite.

POUR UNE PLAINTÉ CONCERNANT LA QUALITÉ DE NOS SERVICES

Nous accusons la réception de votre plainte dans un délai de deux jours ouvrables.	Dans 100 % des cas
Nous vous communiquons une réponse claire et complète dans un délai de 30 jours ouvrables.	Dans 100 % des cas

FACILE D'ACCÈS

EN LIGNE

[Formulaire de plainte](#)
[Formulaire de divulgation](#)

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.

Sans frais : 1 800 463-5070
Québec : 418 643-2688

PAR ÉCRIT OU EN PERSONNE

Protecteur du citoyen
800, place d'Youville, 19^e étage
Québec (Québec) G1R 3P4

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.