



PAR COURRIEL

Le 16 octobre 2024

Objet : Demande d'accès aux documents – Décision

V/Réf. : Incidents, déclaration de service et al.

N/Réf. : BSM-2024-004490

Conformément à la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1, ci-après nommée « Loi sur l'accès »), nous avons traité votre demande d'accès reçue le 18 septembre 2024, laquelle se lit comme suit :

[...] obtenir une copie des documents suivants :

- 1) Tous documents relatifs aux incidents de toutes formes de violences de la part des usagers (clientèle), du personnel, et de prestataires de services (ex : sécurité privée, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;
- 2) Tous documents relatifs aux incidents d'incivilités de la part des usagers (clientèle), du personnel, et de prestataires de services (ex : sécurité privée, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;
- 3) Tous documents relatifs aux mesures prises pour comptabiliser les actes de violences et d'incivilité de la part des usagers (clientèle), du personnel, et de prestataires de services (ex : sécurité privée, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal, ainsi que tous documents produits par ces mesures ;
- 4) Tous documents relatifs aux normes de services aux usagers (clientèle) du personnel, et de prestataires de services (ex : sécurité privée, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;
- 5) Tous documents relatifs à la gestion de problèmes des clients, du personnel et prestataires de services (ex : sécurité privée, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;

... 2

- 6) Tous documents relatifs aux contrats de travail du personnel et/ou contrats de services de sécurité (ex. : agents de sécurité, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;
- 7) Tous documents relatifs aux conventions collectives du personnel et/ou contrats de services de sécurité (ex. : agents de sécurité, constables spéciaux, etc.) du/au Palais de Justice de Montréal ;
- 8) Tous documents relatifs à la déclaration de service et/ou à la déclaration de qualité de service du /au Palais de Justice de Montréal ;

Dans les cas où l'un ou plusieurs des documents demandés n'est pas exclusivement de juridiction du Palais de Justice de Montréal, mais relève de la juridiction du ou d'un Ministère, veuillez, s.v.p., les inclure dans la réponse. Par exemple, si un document comptabilisant les actes d'incivilités dans tout les palais de justice du Québec, incluant le Palais de Justice de Montréal, veuillez, s.p.p., l'inclure dans la réponse. [...]

(Transcription intégrale)

Le 18 septembre 2024, vous avez, par courriel, précisé viser les cinq dernières années financières incluant l'année 2024-2025.

Décision

Nous donnons partiellement suite à votre demande.

Points 1, 6 et 7 de votre demande

D'abord, sachez que c'est le ministère de la Sécurité publique qui assure le maintien de la paix, de l'ordre et de la sécurité dans les palais de justice. Pour obtenir de l'information relevant davantage de la compétence de cet organisme public et visant son personnel ou ses activités, vous devez vous adresser à ce dernier. Ainsi, conformément à l'article 48 de la Loi sur l'accès, vous pouvez joindre la personne responsable de l'accès aux documents aux coordonnées suivantes :

SÉCURITÉ PUBLIQUE
 2525, boul. Laurier, Tour du St-Laurent, 10e étage
 Québec (QC) G1V 2L2
 Tél. : 418 646-6777
 Téléc. : 418 643-0275
prp@msp.gouv.qc.ca

Points 2, 3, 4, 5 et 8 de votre demande

Ensuite, voici le nombre de plaintes liées au manque de courtoisie ou de civilité, traitées par le ministère de la Justice, au cours des cinq dernières années :

Unité administrative	Nombre de plaintes visant le palais de justice de Montréal
Bureau de la qualité des services	24
Direction régionale des services judiciaires de Montréal et du palais de justice de Montréal	17

Les documents repérés par ces deux unités administratives en lien avec ces plaintes sont toutefois inaccessibles, car ils sont substantiellement constitués de renseignements personnels protégés en vertu des articles 14, 53 et 54 de la Loi sur l'accès. Il en est ainsi des documents concernant les employés ou les employées ayant été impliqués dans des situations liées à un manque de courtoisie ou de civilité. En effet, le dossier d'un employé ou d'une employée contient des renseignements personnels protégés en vertu des articles 53 et 54 de la Loi sur l'accès.

Enfin, conformément à l'article 13 de la Loi sur l'accès, vous pourrez consulter, en ligne, la Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail ([Pour un milieu de travail sain : Politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail \(gouv.qc.ca\)](http://gouv.qc.ca/politique-cadre-en-matiere-de-prevention-et-de-traitement-des-situations-d-incivilite-de-conflit-et-de-harcèlement-psychologique-ou-sexuel-au-travail)) ainsi que la déclaration de services aux citoyennes et citoyens ([Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de la Justice du Québec \(quebec.ca\)](http://quebec.ca/declaration-de-services-aux-citoyennes-et-citoyens)). Vous trouverez également ci-joint, le guide d'application de la politique-cadre dont s'est doté le ministère de la Justice, la Politique ministérielle relative au traitement des plaintes formulées par les citoyens, la Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes et un tableau sur le traitement des signalements et des plaintes.

Vous trouverez ci-joint les articles de loi sur lesquels se fonde la décision.

Recours

Conformément à l'article 51 de la Loi sur l'accès, nous vous informons que vous pouvez, en vertu de la section III du chapitre IV de cette loi (article 135 et suivants), faire une demande de révision à l'égard de cette décision en vous adressant à la Commission d'accès à l'information dans les 30 jours suivant la date de la présente décision. À cet effet, vous trouverez joint à la présente le document intitulé Avis de recours.

Nous vous prions d'agréer l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Marie-Claude Daraiche, avocate
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

chapitre A-2.1

LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

CHAPITRE II

ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS

SECTION I

DROIT D'ACCÈS

[...]

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

1982, c. 30, a. 13; 1990, c. 57, a. 5; 2001, c. 32, a. 83; 2006, c. 22, a. 7.

14. Un organisme public ne peut refuser l'accès à un document pour le seul motif que ce document comporte certains renseignements qu'il doit ou peut refuser de communiquer en vertu de la présente loi.

Si une demande porte sur un document comportant de tels renseignements, l'organisme public peut en refuser l'accès si ces renseignements en forment la substance. Dans les autres cas, l'organisme public doit donner accès au document demandé après en avoir extrait uniquement les renseignements auxquels l'accès n'est pas autorisé.

1982, c. 30, a. 14.

[...]

SECTION III **PROCÉDURE D'ACCÈS**

48. Lorsqu'il est saisi d'une demande qui, à son avis, relève davantage de la compétence d'un autre organisme public ou qui est relative à un document produit par un autre organisme public ou pour son compte, le responsable doit, dans le délai prévu par le premier alinéa de l'article 47, indiquer au requérant le nom de l'organisme compétent et celui du responsable de l'accès aux documents de cet organisme, et lui donner les renseignements prévus par l'article 45 ou par le deuxième alinéa de l'article 46, selon le cas.

Lorsque la demande est écrite, ces indications doivent être communiquées par écrit.

1982, c. 30, a. 48.

[...]

CHAPITRE III **PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

SECTION I **CARACTÈRE CONFIDENTIEL DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS**

[...]

53. Les renseignements personnels sont confidentiels sauf dans les cas suivants:

- 1° la personne concernée par ces renseignements consent à leur divulgation;
- 2° ils portent sur un renseignement obtenu par un organisme public dans l'exercice d'une fonction juridictionnelle; ils demeurent cependant confidentiels si l'organisme les a obtenus alors qu'il siégeait à huis-clos ou s'ils sont visés par une ordonnance de non-divulgation, de non-publication ou de non-diffusion.

1982, c. 30, a. 53; 1985, c. 30, a. 3; 1989, c. 54, a. 150; 1990, c. 57, a. 11; 2006, c. 22, a. 29; 2021, c. 25, a. 8.

[...]

54. Dans un document, sont personnels les renseignements qui concernent une personne physique et permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

1982, c. 30, a. 54; 2006, c. 22, a. 110; 2021, c. 25, a. 10.

[...].

AVIS DE RECOURS

RÉVISION DEVANT LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

a) POUVOIR

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision.

La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

L'adresse de la Commission d'accès à l'information est la suivante :

QUÉBEC

525, boul. René-Lévesque Est
Bureau 2.36
Québec (Québec) G1R 5S9
Tél. : 418 528-7741
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL

2045, rue Stanley
Bureau 900
Montréal (Québec) H3A 2V4
Tél. : 514 873-4196
Numéro sans frais : 1 888 528-7741
Télécopieur : 514 844-6170

b) MOTIFS

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un enregistrement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) DÉLAIS

Les demandes de révision doivent être adressées à la Commission d'accès à l'information dans les trente (30) jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La Loi prévoit spécifiquement que la Commission d'accès à l'information peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de trente (30) jours (art. 135).

APPEL DEVANT LA COUR DU QUÉBEC

a) POUVOIR

L'article 147 de la Loi sur l'accès stipule qu'une personne directement intéressée peut interjeter appel sur toute question de droit ou de compétence, devant le juge de la Cour du Québec, de la décision finale de la Commission, y compris une ordonnance de la Commission rendue au terme d'une enquête, ou, sur permission d'un juge de cette Cour, d'une décision interlocutoire à laquelle la décision finale ne pourra remédier.

b) DÉLAIS ET FRAIS

L'article 149 de la Loi sur l'accès stipule que l'appel est formé par le dépôt auprès de la Cour du Québec d'un avis à cet effet précisant les questions de droit ou de compétence qui devraient être examinées en appel.

L'avis d'appel doit être déposé au greffe de la Cour du Québec dans les trente (30) jours qui suivent la date de la réception de la décision finale par les parties.

c) PROCÉDURE

Selon l'article 151 de la Loi sur l'accès, l'avis d'appel doit être signifié aux parties et à la Commission dans les dix (10) jours de son dépôt au greffe de la Cour du Québec.

Le secrétaire de la Commission transmet au greffe, pour tenir lieu de dossier conjoint, un exemplaire de la décision contestée et les pièces de la contestation.

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 afin 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 formulées à l'égard des services offerts ou du comportement de son personnel;
- D'assurer un traitement uniforme des suggestions, commentaires et plaintes, et ce, 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 impliqués dans 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 est appliquée 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 :

- Aux demandes de renseignements généraux;
- Aux demandes d'accès aux documents administratifs détenus par le Ministère ou à des renseignements personnels;
- Aux demandes de révisions ou contestations 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'un 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 relèvent 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 partagée 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;

- 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 impliqués 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 impliqués 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, et ce, afin d'assurer le respect du cadre légal et administratif en cette matière.

5. CADRE NORMATIF

La 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;
- Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du Ministère.

6. NORMES DE SERVICES

- Divers moyens de communication sont offerts aux citoyennes et citoyens voulant 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 formulée 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 (5) jours ouvrables. Pour la plainte reçue par téléphone, l'accusé de réception est fait verbalement lors de l'appel;

- e) Lorsqu'une plainte est reçue au BQS, une réponse claire et adaptée est acheminée à la personne dans un délai de trente (30) jours ouvrables. Si cet échéancier ne peut être respecté, le BQS avise la personne et 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 et veille à l'application de la présente politique notamment la prise en compte des suggestions et commentaires reçus;
- S'assure que le BQS soit 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 soit fournie afin que l'information soit consignée dans le registre des plaintes.

Sous-ministre associée et sous-ministre associé

- S'assure que la présente politique soit 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 soit transmise à la suite des plaintes reçues par les unités administratives sous sa responsabilité ou celles que lui achemine le BQS, et ce, conformément aux normes de services énoncés dans la présente politique;
- S'assure que le BQS soit 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 soit fournie afin que l'information soit consignée dans le registre des plaintes.
- Offre un support aux unités administratives sous sa responsabilité et au BQS, le cas échéant.

Directrice générale et directeur général

- Définit et mets 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 traitées par les unités administratives qu'elle coordonne et 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 soit transmise à la suite des plaintes reçues par les unités administratives sous sa responsabilité, et ce, conformément aux normes de services énoncées dans la présente politique;
- S'assure, en suivi des suggestions, commentaires ou plaintes reçues, que des améliorations soient apportées, dans la mesure du possible.

Gestionnaire

- S'assure que la présente politique soit appliquée par le personnel des unités administratives sous sa responsabilité;
- Procède avec diligence à l'analyse et au traitement des plaintes que lui adresse 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 envoyée à la citoyenne ou au citoyen à la suite d'une plainte;
- S'assure que la personne responsable de la protection des renseignements personnels soit interpellée lors du traitement des plaintes relatives à la protection des renseignements personnels;

- 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 ou au 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, l'intégration de l'information de gestion qui y est associée et coordonne le traitement des plaintes adressées aux autorités du Ministère. Il assure, sur demande, le traitement des suggestions, commentaires ou plaintes adressées 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-ministre associées ou sous-ministre 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 afin 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 la faire;
- Informe, guide et assiste les citoyennes et citoyens qui s'adressent à lui pour formuler une plainte.
- Consigne, dans un registre dédié à cette fin, les plaintes que lui adressent les citoyennes et citoyens ainsi que les plaintes reçus et traitées par les unités administratives;
- Sensibilise le personnel quant aux normes de services et principes directeurs énoncés dans la présente politique;

- 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 visée, l'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, elle ou il 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 contenant des renseignements personnels de façon sécuritaire (exemple: courrier électronique chiffré, document sécurisé par mot de passe). Par ailleurs, le BQS traite de façon 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.

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, 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

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 : Partage d'idée, de conseil, de solution 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 01-04-1995.	Sous-ministre	16-11-2023



		Classification 1527-00 Accessibilité aux documents
		Date d'entrée en vigueur 20-06-2002
Titre Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes	Date dernière révision 08-10-2021	
Pour information Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général	Date prochaine révision 08-10-2026	

1. CONTEXTE

En vue de prévenir les actes de violence, incluant le suicide, tout membre du personnel du Ministère peut communiquer les renseignements personnels nécessaires permettant de prévenir ces actes, et ce, sans le consentement des personnes concernées.

2. OBJECTIFS

La Directive a pour objectif d'établir les conditions et les modalités suivant lesquelles peuvent être communiqués des renseignements personnels aux fins de prévenir un acte de violence.

3. PORTÉE

La Directive s'applique au personnel du ministère de la Justice, y compris la sous-ministre, ses adjoints et les gestionnaires.

La Directive vise les actes de violence. Les actes de violence n'incluent pas la fraude, la fugue, le vol ou les dommages à un bien matériel.

4. LIGNES DIRECTRICES

- Avant de communiquer des renseignements personnels dans le but de prévenir un acte de violence, le membre du personnel doit s'assurer :
 - d'avoir un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessures graves menace une personne ou un groupe de personnes identifiables;
 - que la nature de la menace inspire un sentiment d'urgence.
- Seuls les renseignements nécessaires à la prévention de l'acte de violence appréhendé peuvent être communiqués.
- Un renseignement nécessaire doit être plus que simplement utile, il doit permettre d'atteindre l'objectif de prévention. Selon le contexte, il pourrait s'agir notamment de :
 - l'identité de la personne en danger;
 - l'identité et les coordonnées de la personne qui a proféré les menaces;
 - la nature de ces dernières et les circonstances dans lesquelles elles ont été proférées.

- Le membre du personnel peut, sans autorisation, communiquer les renseignements personnels à :
 - La ou les personnes exposées au danger :
 - Dans le cas où les renseignements sont transmis directement à la personne exposée au danger, le membre du personnel concerné peut, s'il y a lieu, la faire prévenir par une personne pouvant l'assister ou lui porter secours.
 - Au représentant de la ou des personnes exposées au danger.
 - Le représentant d'une personne en danger peut être un parent. S'il s'agit d'un groupe, ce peut être, s'il existe, le dirigeant du groupe.
 - Toute personne susceptible de porter secours :
 - Les personnes susceptibles de porter secours aux personnes exposées au danger peuvent être, entre autres, un policier (911), un centre de prévention du suicide (1-866-277-3553), un organisme d'aide et de soutien aux victimes d'actes de violence, un CLSC ou un directeur de la protection de la jeunesse.
- En cas d'incertitude, le membre du personnel peut contacter :
 - son supérieur immédiat ou hiérarchique ou, à défaut, un collègue de travail;
 - Le responsable de la protection des renseignements personnels à l'adresse courriel suivante : demande_acces@justice.gouv.qc.ca;
 - La personne responsable du Programme d'aide aux employés à l'un des numéros suivants pendant les heures de bureau :
 - (418) 528-1990;
 - 1-800-549-2433;
- Après la communication de renseignements personnels dans le but de prévenir un acte de violence, il faut aviser le responsable de la protection des renseignements personnels et lui fournir les renseignements suivants:
 - La date de la communication;
 - Les motifs justifiant la communication;
 - L'identité de la ou des personnes visées par l'acte de violence;
 - La nature ou le type de renseignements personnels communiqués;
 - Les personnes ou l'organisme à qui les renseignements personnels ont été communiqués;
 - Les membres du personnel impliqués dans la gestion de la situation.

5. CADRE NORMATIF

Le ministère de la Justice doit se conformer aux articles 59.1 et 60.1 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1) lorsque des renseignements personnels sont communiqués sans le consentement de la personne concernée en vue de prévenir un acte de violence.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES INTERVENANTS

Gestionnaires

- Contribuer à l'application et au respect de la Directive;
- Informer leur personnel de la présente directive.

Personnel du ministère de la Justice

- Prendre connaissance de la présente directive;
- Appliquer la directive lorsqu'il communique un renseignement personnel en vue de prévenir un acte de violence;
- Consulter une personne ressource en cas d'incertitude.

Responsable de la protection des renseignements personnels

- Soutenir, sur demande, le personnel au sujet de la Directive;
- Tenir un registre des communications;
- Préserver la confidentialité du registre constitué.

7. DISPOSITIONS FINALES

- Approbation : Approuvée lors de la séance du comité de direction ministériel du 6 octobre 2021;
- Entrée en vigueur : La présente politique entre en vigueur à la date de sa signature;
- Cycle de révision : La présente politique sera révisée tous les 5 ans ou lorsqu'un événement le justifie.

8. ANNEXES

- Annexe 1 : Définitions
- Annexe 2 : Aide à la décision
- Annexe 3 : Historique



Classification
1527-00 Accessibilité
aux documents

Date d'entrée en vigueur
20-06-2002

Titre

**Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer
la protection des personnes**

Date dernière révision
08-10-2021

Pour information

Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général

Date prochaine révision
08-10-2026

Date : *le 8 octobre 2021*

La sous-ministre de la Justice
et sous-procureure générale,



Line Drouin



		Classification 1527-00 Accessibilité aux documents
		Date d'entrée en vigueur 20-06-2002
Titre Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes	Date dernière révision 08-10-2021	
Pour information Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général	Date prochaine révision 08-10-2026	

ANNEXE 1 - DÉFINITIONS

Renseignements personnels

Un renseignement personnel est un renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier. Il permet de reconnaître ou d'apprendre quelque chose au sujet d'une personne physique identifiable, se rapportant, par exemple, à la nature de l'individu, ses caractéristiques propres, sa situation personnelle, etc.

Motif raisonnable

Ce critère s'apprécie à la lumière des circonstances propres à chaque situation. Il requiert l'établissement objectif de faits justifiant la présence d'une menace de même qu'une appréciation plus subjective des circonstances. Le danger n'a pas à être certain, mais un simple soupçon ne permet pas la communication des renseignements personnels pour prévenir un acte de violence. Il faut que des faits concrets permettent à une personne raisonnable, placée dans la même situation, de conclure à un risque sérieux de mort ou de blessures graves.

Acte de violence

Il peut s'agir de menaces de mort ou de blessures graves envers un employé de l'organisme ou une tierce personne. La notion de violence inclut, dans le présent cas, celle d'une personne envers elle-même, dont le suicide.

Blessures graves

Toute blessure physique ou psychologique qui nuit d'une manière importante à l'intégrité physique, à la santé ou au bien-être d'une personne ou d'un groupe de personnes identifiables.

Risque sérieux inspirant un sentiment d'urgence

La nature de l'acte appréhendé doit inspirer un sentiment d'urgence. Ce concept réfère au moment où risque de survenir l'évènement susceptible d'entraîner la mort ou des blessures. Selon la gravité et la clarté de la menace, il ne sera pas toujours nécessaire qu'un délai précis soit fixé. Il faut savoir distinguer la menace faite pour manipuler ou initiée par la colère de la menace sérieuse formulée avec l'intention de passer à l'acte.

Personne ou groupe identifiables

Le membre du personnel doit être en mesure d'établir l'identité de la personne ou du groupe visé par la menace. La personne ou le groupe n'ont pas à être nommément désignés, mais il faut pouvoir déterminer qui est visé par la menace.



Classification
1527-00 Accessibilité aux documents
Date d'entrée en vigueur
20-06-2002

Titre Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes	Date dernière révision 08-10-2021
Pour information Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général	Date prochaine révision 08-10-2026

ANNEXE 2 – AIDE À LA DÉCISION

1 - Comprendre la situation	2 - Évaluer le risque	3 - Déterminer les options	4 - Agir
- Qui ? - o Qui profère la menace? - o Qui est visé par la menace? - Quoi? - o Quelle est la menace? - Consulter une personne-ressource rapidement en cas de doute.	- Ai-je un motif raisonnable de croire qu'il y a un risque sérieux de mort ou de blessures graves? - o Possibilité sérieuse fondée sur des éléments objectifs vérifiables ou vagues soupçons basés sur aucun élément vérifiable. - o Les simples soupçons ne sont pas suffisants.	- Quels renseignements personnels peuvent être communiqués afin de prévenir l'acte de violence? - À qui va-t-on transmettre les renseignements ? - Qui s'occupe de communiquer les renseignements ?	- Communiquer les renseignements personnels - Informer le responsable de la protection des renseignements personnels

ANNEXE 3 - HISTORIQUE

Description du changement	Approbation	Date
Adoption de la directive ministérielle sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes.	Sous-ministre	20-06-2002



Classification
1527-00 Accessibilité
aux documents

Date d'entrée en vigueur
20-06-2002

Titre

Directive sur la communication de renseignements personnels en vue d'assurer la protection des personnes

Date dernière révision
08-10-2021

Pour information

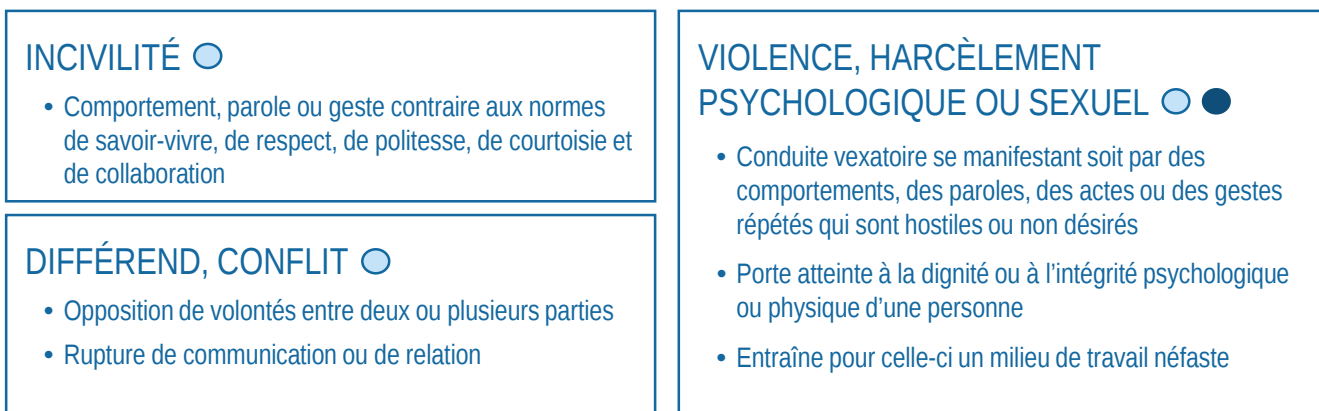
Bureau de la sous-ministre et du Secrétariat général

Date prochaine révision
08-10-2026

Mise à jour effectuée.	Sous-ministre	18-08-2010
Modifications apportées à la Directive afin de tenir compte des changements effectués à l'article 59.1 de la Loi sur l'accès. On ne parle plus d'imminence, mais plutôt de risque sérieux et de sentiment d'urgence.	Sous-ministre	JJ-MM-2021

Traitement des signalements et des plaintes en vertu du guide d'application ministériel de la politique-cadre en matière de prévention et de traitement des situations d'incivilité, de conflit et de harcèlement psychologique ou sexuel au travail

Si vous vivez l'une de ces situations :



Voici ce que vous pouvez faire :

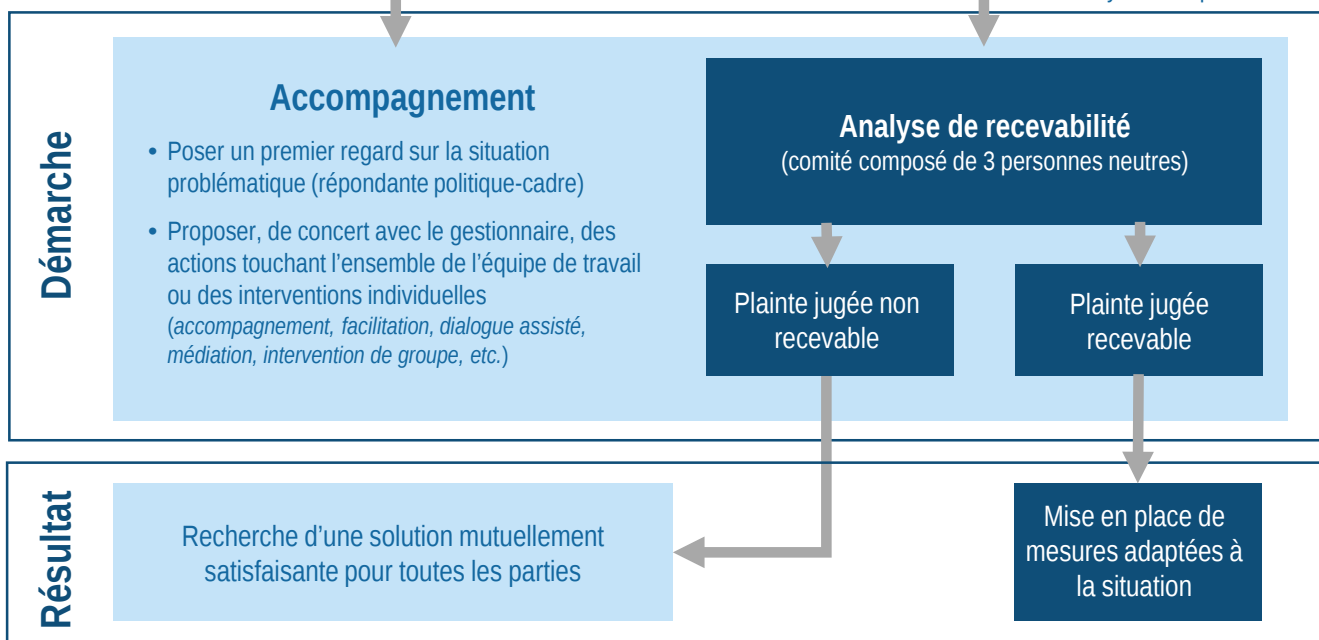
Communiquer votre inconfort
directement à la personne concernée
(technique de communication efficace)

OU
Signaler la situation

Demander du soutien
(voie informelle)

Déposer une plainte de harcèlement (voie formelle)
(formulaire de plainte)

Pré-analyse de la plainte



À tout moment : Il est possible de passer d'un mode à l'autre si la situation change.
Le recours au grief ou à une plainte à la CNESST, si applicable, est possible.