

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET CITOYENS

MINISTÈRE

DE LA JUSTICE

ISBN : 978-2-550-90270-6 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, octobre 2021

© Gouvernement du Québec 2021

Table des matières

Mission, vision, valeurs et clientèle	4
Mission	4
Vision	4
Valeurs	4
Clientèle	4
Engagements sur la qualité des services	5
Engagements particuliers sur la qualité des services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles.....	5
Engagements sur les normes de service du ministère de la Justice	7
Services téléphoniques	7
Services de justice	7
Services des registres et de la certification	8
Service de traitement des plaintes.....	8
Responsabilités, recours et plaintes	9
Coordonnées et heures d'ouverture	9
Palais de justice.....	9
Centre des renseignements généraux.....	9
Infractions et amendes	9
Bureaux régionaux	10
Registres et certification	10
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM).....	10
Registre des commissaires à l'assermentation.....	10
Registre des ventes	10
Service de certification	11
Registre des lettres patentes foncières	11
Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie.....	11

Mission, vision, valeurs et clientèle

Mission

La mission du ministère de la Justice consiste à favoriser la confiance des citoyennes et des citoyens¹ en la justice et le respect des droits individuels et collectifs par le maintien au Québec :

- d'un système de justice qui soit à la fois accessible et intègre;
- de la primauté du droit.

Vision

Exercer un leadership de premier plan dans la transformation de la justice afin de la rendre plus accessible et plus performante.

Valeurs

- Le respect à l'égard de toutes les personnes avec qui nous interagissons;
- L'intégrité dans l'exercice de nos fonctions;
- L'équité dans toutes nos interventions avec la population, nos partenaires et les membres de notre personnel;
- L'engagement à atteindre nos objectifs et à assurer la qualité des services aux citoyens.

Clientèle

Dans le contexte de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens du ministère de la Justice, la clientèle visée est celle qui :

- désire connaître, faire reconnaître et appliquer ses droits devant les tribunaux judiciaires ou par l'entremise de son représentant;
- est appelée à titre de témoin² ou de juré;
- désire consulter un des registres publics du Ministère ou demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis;
- souhaite devenir commissaire à l'assermentation;
- souhaite obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux sécurisés;
- a reçu un constat d'infraction pénale ou doit payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal;
- est victime d'une infraction criminelle, y compris les proches et les témoins d'une telle infraction.

¹ Le mot « citoyen » comprend la population et les entreprises, le cas échéant.

² Les citoyens peuvent se référer à la Déclaration de principe concernant les témoins afin de protéger leurs droits et de minimiser les inconvénients qu'entraîne leur témoignage. La Déclaration de principe concernant les témoins est disponible à l'adresse suivante: <https://www.quebec.ca/justice-et-etat-civil/systeme-judiciaire/intervenants-du-systeme-judiciaire/temoin/declaration-de-principe-concernant-les-temoins>.

Engagements sur la qualité des services

Le ministère de la Justice s'engage à assurer :

- un service respectueux et courtois;
- un service fiable et offert dans les meilleurs délais;
- des démarches simples pour l'obtention d'un service, y compris par l'usage d'un langage simple, clair et concis dans ses communications verbales et écrites;
- la formation des membres de son personnel, afin que ceux-ci offrent un service répondant aux attentes;
- la confidentialité des renseignements personnels conformément aux dispositions de la loi;
- un traitement équitable lors de la prestation de services;
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle, y compris ceux des personnes handicapées;
- l'accessibilité de son site Web aux personnes ayant des incapacités ou des restrictions physiques conformément au [Standard sur l'accessibilité d'un site Web](#).

Engagements particuliers sur la qualité des services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

Le Ministère favorise la promotion des droits des personnes victimes et des témoins d'infractions criminelles, droits qui sont reconnus par la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement. Ainsi, il veille à l'offre de services d'aide partout au Québec, notamment par l'intermédiaire du Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Les CAVAC fournissent gratuitement des services d'information, d'intervention, de soutien et d'assistance à toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

De plus, le Ministère soutient également des organismes qui viennent en aide aux personnes victimes.

Par ailleurs, le Ministère appuie deux services de consultation téléphoniques pour les personnes victimes d'agressions sexuelles et de violence conjugale, en plus d'administrer un programme de subvention pour favoriser la recherche, l'information, la sensibilisation et la formation en matière d'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles.

Engagements sur la qualité des services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles :

Faire connaître aux personnes victimes d'infractions criminelles, dans les meilleurs délais, à partir des informations rendues accessibles par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne chargée de leur dossier devant le tribunal.

Permettre aux personnes victimes d'infractions criminelles, lors des audiences, d'avoir accès à une salle réservée où elles pourront attendre le moment de témoigner.

Informar les personnes victimes d'infractions criminelles pendant toute la durée de la procédure :

- des décisions qui les concernent;
- des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de leur présumé agresseur;
- des différents services d'aide.

Transmettre aux personnes victimes d'infractions criminelles :

- un formulaire leur donnant la possibilité d'informer le tribunal des conséquences du crime sur elles et sur leur vie, suivant la comparution de l'accusé;
- toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur leurs droits et recours, pendant toute la durée de la procédure.

Fournir aux personnes victimes d'infractions criminelles, dans chaque palais de justice, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

Prendre les mesures pour faciliter le témoignage des personnes vulnérables, dont les enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent.

Offrir des services d'aide et de soutien aux personnes victimes d'infractions criminelles par le biais du Réseau des CAVAC.

Déployer un Bureau de soutien aux services aux personnes victimes qui offre de l'assistance aux personnes victimes afin de les aiguiller et de les soutenir, au besoin, dans leurs diverses démarches de plainte auprès des ministères et organismes.

Engagements sur les normes de service du ministère de la Justice

Services téléphoniques

Le Ministère offre des services téléphoniques au sujet :

- des demandes de renseignements que les citoyennes et citoyens lui formulent sur l'ensemble des services offerts dans les palais de justice et points de service du Québec;
- des rapports et des constats d'infraction pénale donnant lieu à des poursuites;
- des condamnations à payer une amende résultant de l'exécution des jugements rendus par les tribunaux en matière criminelle et pénale, y compris, dans certains cas, des ententes de paiement avec ceux et celles qui ont reçu un constat d'infraction ou un avis de jugement;
- de l'inscription aux registres sous sa responsabilité, soit le Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM), le Registre des commissaires à l'assermentation, le Registre des lettres patentes foncières, le Registre des ventes et le service de certification des échanges électroniques.

Engagement sur les normes de services téléphoniques	Cible
Répondre à un appel téléphonique dans un délai de 3 minutes.	80 % des appels reçoivent une réponse dans un délai de 3 minutes.

Services de justice

Les services de justices offerts par le Ministère sont diversifiés. Ils se déclinent comme suit :

- Administration des dossiers judiciaires;
- Séance de médiation et d'information :
 - ✓ Médiation familiale;
 - ✓ Médiation aux petites créances;
- Administration des dépôts volontaires;
- Demande de mainlevée de la saisie d'un véhicule routier et permis restreint;
- Mariage et union civile;
- Entrevues aux petites créances;
- Paiement des jurés et établissement des indemnités des témoins;
- Enregistrement des audiences et production de copies (repiquage).

En matière de services de justice portant, entre autres, sur l'ensemble des services offerts dans les palais de justice et points de service du Québec, le Ministère adopte les engagements assortis des cibles suivantes :

Engagements sur les normes de service de justice	Cibles
Transmettre à la personne retenue à titre de juré les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits.	100 % des jurés ayant reçu l'information nécessaire sur leur rôle et les mesures prises pour assurer le respect de leurs droits.
Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés, en vertu de la réglementation en vigueur.	100 % des paiements d'indemnités et d'allocations émis à l'intérieur d'un délai d'une semaine.
Offrir à la personne qui dépose une demande aux petites créances une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance.	100 % des entrevues offertes dans le délai maximal de 15 jours ouvrables suivant le moment de la demande d'assistance.

Services des registres et de la certification

Ces services comprennent la certification des échanges électroniques ainsi que l'inscription aux registres suivants et leur consultation :

- registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
- registre des commissaires à l'assermentation
- registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État)

En matière de services des registres et de la certification, le Ministère adopte les engagements assortis des cibles suivantes :

Engagements sur les normes de service des registres et de la certification	Cibles
Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription au RDPRM dans un délai d'une journée ouvrable dans 90 % des cas*.	90 % d'inscriptions de publication des droits dans le délai d'une journée ouvrable.
Délivrer une première commission aux commissaires à l'assermentation après la réception de la demande dans un délai de 2 jours ouvrables*.	90 % de délivrances d'une première commission dans un délai de 2 jours ouvrables.
Délivrer des certificats de signature numérique dans un délai de 2 jours ouvrables.	100 % des certificats de signature délivrés dans un délai de 2 jours ouvrables.

* À partir du moment où les frais applicables sont acquittés.

Service de traitement des plaintes

Le Bureau de la qualité des services reçoit et traite les commentaires, suggestions et plaintes liés à un service offert par le Ministère ou au comportement des membres de son personnel, dans un souci d'amélioration continue de sa prestation de services.

Engagement sur les normes de service de traitement des plaintes	Cible
À la réception d'une plainte par le Bureau de la qualité des services, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables.	100 % des plaintes qui ont obtenu une réponse dans les 30 jours ouvrables.

Responsabilités, recours et plaintes

Vous pouvez transmettre un commentaire ou une plainte concernant des services offerts par le ministère de la Justice en communiquant avec l'équipe du Bureau de la qualité des services par l'un des moyens suivants :

- par courriel : qualite.services@justice.gouv.qc.ca
(Précisez l'objet de votre plainte, l'unité visée, le nom de l'employé s'il y a lieu et vos coordonnées)
par téléphone : 418 643-5140, option 4
sans frais : 1 866 536-5140, option 4
du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30
- par l'entremise du [formulaire de commentaires et de plaintes](#)
(Vérifiez la configuration requise)
- par la poste : Ministère de la Justice
Bureau de la qualité des services
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Lors du dépôt d'une plainte, les citoyennes et les citoyens doivent fournir, dans les délais prescrits, un dossier complet qui contient les informations fiables et précises.

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour obtenir d'autres renseignements, vous pouvez communiquer avec nous selon les moyens suivants :

Palais de justice

Pour connaître les coordonnées et les heures d'ouverture des palais de justice, veuillez visiter la section : « Trouver un palais de justice » de notre site Web : www.justice.gouv.qc.ca/nous-joindre/trouver-un-palais-de-justice/.

Renseignements généraux

Téléphone : 418 643-5140, option 3

Sans frais : 1 866 536-5140, option 3

Courriel : informations@justice.gouv.qc.ca

Site Web : www.justice.gouv.qc.ca/nous-joindre

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30

Infractions et amendes

Téléphone : 418 643-5140, option 1

Sans frais : 1 866 536-5140, option 1

Service de renseignements téléphoniques : les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et les mercredis de 10 h à 12 h et 13 h à 16 h 30.

Site Web : Quebec.ca/amendes

Bureaux régionaux

Pour connaître les coordonnées des points de service des bureaux régionaux des infractions et amendes, visitez la page [Heures d'ouverture et coordonnées du Bureau des infractions et amendes](#).

Les comptoirs de service de Québec, Longueuil et Montréal sont ouverts les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 30 à 16 h 30 et les mercredis de 10 h à 16 h 30.

Les comptoirs des autres bureaux régionaux sont accessibles les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 et les mercredis de 10 h à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

Registres et certification

Direction générale des registres et de la certification

1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.07

Montréal (Québec) H2Y 1B6

Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)

Site Web : www.rdprm.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5140, option 2

Sans frais : 1 866 536-5140, option 2

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-4867

Courriel : services@rdprm.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture par téléphone : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi, à compter de 10 h)

Registre des commissaires à l'assermentation

Site Web : www.assermentation.justice.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5140, option 2

Sans frais : 1 866 536-5140, option 2

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-4867

Courriel : services@assermentation.justice.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture par téléphone : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi, à compter de 10 h)

Registre des ventes

Site Web : www.registredesventes.justice.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5140, option 2

Sans frais : 1 866 536-5140, option 2

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-4867

Courriel : services@registredesventes.justice.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture par téléphone : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi, à compter de 10 h)

Service de certification

Site Web : www.infocles.justice.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5140, option 2

Sans frais : 1 866 536-5140, option 2

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-2346

Courriel : services@infocles.justice.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture par téléphone : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi, à compter de 10 h)

Registre des lettres patentes foncières

(registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État)

Site Web : www.lettresfoncieres.justice.gouv.qc.ca

Téléphone : 418 643-5140, option 2

Sans frais : 1 866 536-5140, option 2

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-4867

Courriel : services@lettresfoncieres.justice.gouv.qc.ca

Heures d'ouverture par téléphone : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (le mercredi, à compter de 10 h)

Bureau de lutte contre l'homophobie et la transphobie

410, rue de Bellechasse Est, local 2-047

Montréal (Québec) H2S 1X3

Téléphone : 514 490-2383

Courriel : bureau-lutte.homophobie.transphobie@justice.gouv.qc.ca

Les heures d'ouverture sont de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi.

