

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX



## ÉDITION

**La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux**

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse :  
**[msss.gouv.qc.ca](http://msss.gouv.qc.ca)**, section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2021  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
ISBN 978-2-550-90521-9 (PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2021

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Le ministère de la Santé et des Services sociaux vous présente sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Celle-ci tient compte de la mission du Ministère, ainsi que des engagements qu'il entend respecter dans l'ensemble des services offerts, selon le moyen que vous choisirez pour communiquer avec lui (site Web, courriel, téléphone, courrier). La présente déclaration de services repose sur l'intention que manifeste le Ministère pour améliorer, de manière continue, la qualité des services mis à votre disposition.

## MISSION ET CLIENTÈLE

Le Ministère a pour mission de maintenir, d'améliorer et de restaurer la santé et le bien-être de la population québécoise en rendant accessibles un ensemble de services en matière de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, ce qui lui permet de contribuer au développement social et économique du Québec.

Le rôle premier du Ministère est de voir au bon fonctionnement du système de santé et de services sociaux. Dans une perspective visant l'amélioration de la santé et du bien-être de la population, il détermine les priorités, les orientations et les politiques qui relèvent de son domaine, et il veille à leur application. Pour mener à bien sa mission, il s'appuie sur un réseau d'établissements et d'acteurs qui offrent à la population du Québec la grande majorité des services en matière de santé et de services sociaux.

Néanmoins, le Ministère offre directement certains services à la population qui font l'objet de la présente Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, à savoir :

- **les renseignements généraux sur les services de santé et les services sociaux ;**
- **les demandes de renseignements et les plaintes relatives à l'application de certaines lois ;**
- **les renseignements, l'aide et les conseils destinés aux personnes et aux familles en matière d'adoption internationale et de recherches à propos des antécédents sociobiologiques et des retrouvailles internationales.**

## ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Ministère est une organisation qui se soucie des préoccupations manifestées par la population et, par conséquent, il s'engage à lui offrir :

- un service fiable et courtois ;
- un service d'information personnalisé et de qualité ;
- des démarches simplifiées, de l'information claire, et ce, dans les délais les meilleurs ;
- un traitement équitable et professionnel des demandes qui lui parviennent ;
- l'assurance de la confidentialité à propos des renseignements personnels qui lui sont communiqués, dans le respect des lois en vigueur.

Par ailleurs,

- lorsque vous ferez appel au Ministère, nous vous dirigerons vers une personne ou vers un organisme qui, le cas échéant, pourra mieux répondre à votre demande;
- si vous consultez les sites Web du MSSS (<https://www.msss.gouv.qc.ca/>), nous vous assurons que des mesures d'accommodement raisonnable seront prises pour permettre aux personnes handicapées d'avoir accès aux renseignements et aux documents disponibles sur le site Web ([Plan d'action à l'égard des personnes handicapées – 2020-2022](#)).



**Si votre demande porte sur la pandémie de la COVID-19,**  
nous vous invitons à consulter le site Internet de [Québec.ca/coronavirus](https://quebec.ca/coronavirus)  
ou à nous joindre par téléphone aux numéros suivants :

418 644-4545 (Québec);  
514 644-4545 (Montréal);  
1 877 644-4545 (sans frais).

## ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES DE L'ORGANISATION

### Les renseignements généraux sur les services de santé et les services sociaux

Services Québec est votre porte d'entrée pour :

- obtenir des renseignements généraux en ce qui concerne les programmes et les services du Ministère;
- déposer une plainte ou signaler une situation de maltraitance auprès d'un des commissaires aux plaintes et à la qualité des services du réseau de la santé et des services sociaux;
- acheminer au Ministère des plaintes en ce qui concerne ses programmes et ses services.

Lorsque Services Québec ne peut vous fournir une réponse, le **Bureau des renseignements généraux sur les services de santé et les services sociaux** du Ministère répondra à votre demande d'information reçue par courriel ou par téléphone en ce qui concerne les divers programmes, mesures et services offerts.

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLE
Répondre à vos demandes de renseignements ou en accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception (demandes écrites et téléphoniques)	100 % des demandes

Si votre demande est plus complexe et si elle nécessite une recherche qui devra être faite par l'unité administrative en cause, ou si elle exige une approbation de la part de celle-ci, le Ministère s'engage à vous donner une réponse dans les meilleurs délais possible, s'il s'agit d'un appel téléphonique, ou à prendre contact avec vous pour vous aviser du suivi, s'il s'agit d'une demande écrite.

## Les demandes de renseignements et les plaintes relatives à l'application de certaines lois

Le Ministère est responsable de l'application de plusieurs lois et règlements relatifs à la santé et aux services sociaux. La **Direction des inspections et enquêtes** (DIE) du Ministère répondra à vos commentaires et à vos demandes en lien avec les lois et règlements suivants :

- Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, chapitre L-6.2);
- Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel (RLRQ, chapitre C-5.2);
- Loi encadrant le cannabis (RLRQ, chapitre C-5.3);
- Loi sur les activités funéraires (RLRQ, chapitre A-5.02);
- Loi sur les laboratoires médicaux et la conservation des organes et des tissus (RLRQ, chapitre L-0.2);
- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r.0.01);
- Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (RLRQ, chapitre S-4.2, r.01).

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLES
Répondre à votre demande écrite ou en accuser réception dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande	Pour 100 % des demandes
Répondre à votre appel téléphonique ou en assurer un retour du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30	Pour 100 % des appels téléphoniques

## Les renseignements, l'aide et les conseils destinés aux personnes et aux familles en matière d'adoption internationale et de recherches à propos des antécédents sociobiologiques et des retrouvailles internationales

Le **Secrétariat à l'adoption internationale** (SAI) agit au nom du Ministère à titre d'autorité centrale du Québec en matière d'adoption internationale et de recherche à propos des antécédents sociobiologiques et des retrouvailles internationales. Il travaille en étroite collaboration avec les organismes agréés en matière d'adoption en donnant suite à leurs demandes d'obtention ou de renouvellement d'agrément et il les soutient dans leurs activités. Le Secrétariat offre des services dans les domaines suivants :

- l'adoption internationale ;
- la recherche des origines des personnes qui sont nées à l'étranger ou dans d'autres provinces du Canada et qui ont été adoptées par des personnes domiciliées au Québec ;
- la recherche des origines des personnes qui sont nées au Québec et qui ont été adoptées à l'étranger ou dans d'autres provinces du Canada.

**En matière d'adoption internationale**, les services sont les suivants :

- conseiller, accompagner et soutenir les personnes qui ont le projet d'adopter un enfant domicilié hors du Québec ;
- intervenir dans toute procédure d'adoption d'un enfant domicilié hors du Québec ;
- s'assurer de la conformité du projet d'adoption en vertu des lois et règlements applicables ;
- communiquer la décision relative à la recevabilité ou à la non-recevabilité du projet d'adoption.

**Si vous êtes né à l'étranger et si vous avez été adopté par des personnes domiciliées au Québec, ou si vous êtes né au Québec et avez été adopté hors du Québec**<sup>1</sup>, le SAI offre les services suivants :

- divulgation de l'identité primaire de la personne adoptée, des parents d'origine et de la fratrie ;
- production d'un sommaire des antécédents sociobiologiques ;
- retrouvailles.

Le SAI évaluera votre situation et vous transmettra les formulaires à remplir.

Pour en savoir davantage sur l'adoption internationale, sur la recherche à propos des antécédents sociobiologiques et des retrouvailles internationales, n'hésitez pas à consulter le site officiel du Secrétariat à l'adoption internationale au Québec : [https://adoption.gouv.qc.ca/fr\\_accueil](https://adoption.gouv.qc.ca/fr_accueil).

	ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLES
En matière d'adoption internationale	Se charger ou accuser réception de votre demande (Web et téléphonique) dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 100 % des demandes
En matière de recherches des origines	Se charger ou accuser réception de votre demande (Web et téléphonique) dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception	Pour 100 % des demandes

1. Ces services sont offerts sous condition du cadre légal et réglementaire en vigueur, selon la disponibilité des informations recherchées et des ressources.

# RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

Pour nous permettre de remplir nos engagements, votre collaboration demeure essentielle. Ainsi, il est important de :

- nous fournir une information complète, exacte et à jour ;
- nous transmettre, dans les délais requis, les renseignements et les documents demandés ;
- nous informer, dès que possible, de tout changement pouvant affecter votre demande ou votre dossier.

Malgré nos efforts pour respecter les engagements de la présente déclaration, il peut arriver que vous soyez insatisfait du service obtenu. Si vous avez des commentaires à formuler, des recommandations à suggérer ou des insatisfactions à manifester pour améliorer la qualité de nos services, vous pouvez prendre contact avec nous à l'adresse suivante : <https://www.quebec.ca/gouv/ministere/sante-services-sociaux/coordonnees>.

Vous pouvez également formuler une plainte ou signaler une situation de maltraitance au sein du réseau de la santé et des services sociaux en consultant la page du [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#).

Nos engagements en matière de plaintes sont les suivants :

	ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLES
En matière d'inspection et d'enquêtes à propos des lois mentionnées dans la présente déclaration <sup>2</sup>	Répondre à votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception	Pour 80 % des plaintes
En matière d'adoption internationale <sup>3</sup>	Accuser réception de votre plainte en précisant le délai de réponse écrite dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande	Pour 100 % des plaintes
	Répondre à votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins, à compter de sa réception	Pour 80 % des plaintes

2. Pour le dépôt d'une plainte, vous devez posséder un minimum d'information, notamment les coordonnées à propos du lieu qui fait l'objet de la plainte ainsi que les faits reprochés. Notez que les plaintes sont confidentielles et qu'aucun suivi ne sera fait auprès des plaignants.

3. Si une plainte doit être formulée par une personne ou par son représentant à l'égard des services qu'offre directement aux adoptants le personnel des organismes agréés exerçant leurs activités en matière d'adoption internationale

# COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

NOS SERVICES	EN LIGNE, PAR COURRIEL, PAR LA POSTE OU EN PERSONNE	PAR TÉLÉPHONE
<p>Pour des renseignements sur les services de santé et les services sociaux</p>	<p><b>En ligne</b></p> <p>Obtenir des renseignements :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Formulaire Services Québec</a></li> </ul> <p>Formuler une plainte ou signaler une situation de maltraitance au sein du réseau de la santé et des services sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Formuler une plainte</a></li> <li>• <a href="#">Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux</a></li> </ul> <p><b>Par la poste ou en personne (plaintes)</b></p> <p>Direction des plaintes et des relations avec la clientèle Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Services Québec 425, rue Jacques-Parizeau, RC 175 Québec (Québec) G1R 4Z1</p>	<p><b>Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (sauf les jours fériés)</b></p> <p>Région de Québec : 418 644-4545</p> <p>Région de Montréal : 514 644-4545</p> <p>Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)</p> <p>Pour les personnes malentendantes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)</p>
<p>Pour des demandes de renseignements et pour des plaintes relatives à l'application de certaines lois et règlements cités dans la présente déclaration</p>	<p><b>Par courriel (seulement pour commentaires et suggestions)</b></p> <p><a href="mailto:loi-tabac@msss.gouv.qc.ca">loi-tabac@msss.gouv.qc.ca</a></p> <p><a href="mailto:loi-cannabis@msss.gouv.qc.ca">loi-cannabis@msss.gouv.qc.ca</a></p> <p>Le courriel ne doit pas contenir de plaintes ni de demandes de renseignements particuliers se rapportant à la Loi concernant la lutte contre le tabagisme ou à toute autre législation. Les questions portant sur les aspects légaux sont souvent complexes et elles nécessitent des précisions additionnelles.</p> <p><b>Par la poste (plaintes, commentaires et suggestions)</b></p> <p>Direction de l'inspection et des enquêtes Direction générale adjointe de la sécurité civile et des affaires institutionnelles Ministère de la Santé et des Services sociaux 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2<sup>e</sup> étage, local 200 Québec (Québec) G2E 6J5</p>	<p><b>Obtenir des renseignements et formuler une plainte</b></p> <p><b>Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sans frais</b></p> <p>1 877 416-8222 (numéro général)</p> <p>1 855 RAYON-UV (729-6688) (Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel)</p> <p>Télécopieur : 418 527-2149</p>
<p>Pour des renseignements auprès du Secrétariat à l'adoption internationale</p>	<p><b>En ligne</b></p> <p>Obtenir des renseignements : <a href="https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre">https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre</a></p> <p>Formuler une plainte : <a href="https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre/#plainte">https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre/#plainte</a></p> <p><b>Par la poste</b></p> <p>Secrétariat à l'adoption internationale Ministère de la Santé et des Services sociaux 201, boulevard Crémazie Est, bureau 1.01 Montréal (Québec) H2M 1L2</p> <p><b>En personne (Veuillez noter que ce service est suspendu en raison du contexte de pandémie.)</b></p> <p>Du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30 à l'adresse suivante :</p> <p>Ministère de la Santé et des Services sociaux 201, boulevard Crémazie Est, bureau 1.01 Montréal (Québec) H2M 1L2</p>	<p><b>Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30</b></p> <p>Région de Montréal : 514 873-5226</p> <p>Ailleurs au Québec : 1 800 561-0246 (sans frais)</p> <p>Télécopieur : 514 873-1709</p>



## DATE

Mise à jour de la Déclaration de services : 31 octobre 2021.

