



	Classification 01322
Titre Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date d'entrée en vigueur 2008-04-07
Pour information Secrétariat général	Date dernière mise à jour 2017-05-08

1. Préambule

La *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, c. A-6.01) affirme la priorité accordée par l'administration gouvernementale à la qualité des services aux citoyens dont les objectifs se traduisent publiquement dans la Déclaration de services aux citoyens des ministères et des organismes publics.

La qualité des services offerts et la diligence avec laquelle ils sont fournis se situent au cœur des préoccupations du Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP). Celles-ci se traduisent par des engagements visant la prise en compte des intérêts légitimes des citoyens qui participent au processus judiciaire en matière criminelle et pénale et, plus particulièrement, des victimes d'actes criminels et des témoins dont la collaboration est essentielle à la réalisation de sa mission.

La présente politique, adoptée en vertu de la Déclaration de services aux citoyens du DPCP, a pour objet d'assurer une gestion efficace des plaintes et, ainsi, de contribuer à l'amélioration continue des services offerts par le DPCP. Elle doit être appliquée et interprétée en tenant compte des directives établies par le directeur à l'intention des poursuivants sous son autorité et des droits reconnus aux victimes d'actes criminels par la loi.

2. Objectifs

La présente politique vise à :

- instaurer un mécanisme de plainte qui établit les orientations et les pratiques appropriées pour le traitement des plaintes formulées par les citoyens qui ont reçu un service du DPCP;
- assurer le respect des droits reconnus aux victimes d'actes criminels par la loi;
- uniformiser le processus de traitement des plaintes à l'intérieur du DPCP;
- mieux faire connaître le rôle et les responsabilités du DPCP au sein du système de justice criminelle et pénale;
- améliorer l'accessibilité aux services en fournissant, dans la mesure du possible, l'assistance requise par un citoyen;
- accroître le degré de satisfaction des citoyens par une amélioration continue de nos services;
- maintenir et améliorer le sentiment de confiance dans le système québécois de poursuite des infractions criminelles et pénales.

3. Champ d'application

Cette politique s'applique chaque fois qu'une plainte, orale ou écrite, est formulée par un citoyen directement concerné par la qualité d'un service rendu par le personnel du DPCP. Ne constituent toutefois pas une plainte, aux fins de la présente politique, les correspondances portant, notamment, sur les sujets suivants :

- une décision prononcée par un tribunal;
- une demande de renseignement;
- une doléance à l'égard d'une affaire faisant l'objet d'un traitement médiatique;
- une décision qui relève de la compétence d'un autre organisme;

	Classification 01322
Titre Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date d'entrée en vigueur 2008-04-07
Pour information Secrétariat général	Date dernière mise à jour 2017-05-08

- une demande d'indemnisation en vertu du programme d'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) mis sur pied par le gouvernement du Québec;
- une demande d'avis juridique, y compris quant à la portée de dispositions légales;
- une demande d'accès à l'information;
- une doléance à l'égard du système de justice ne concernant pas directement les services sous la responsabilité du DPCP, entre autres le travail accompli par les policiers, les services correctionnels, les services de justice ou par les poursuivants désignés;
- une poursuite ou une mise en demeure adressée au DPCP;
- les matières autres que pénales ou criminelles.

4. Principes directeurs

Le DPCP reconnaît que les citoyens ont droit à des services courtois et accessibles et que, par conséquent, ils ont également droit à une réponse claire et précise dans des délais raisonnables aux plaintes qu'ils jugent à propos de formuler à l'égard des services rendus par le personnel du DPCP.

Le DPCP attache en effet une grande importance à la qualité de ses relations avec les citoyens. Ainsi, son personnel doit, à l'égard des citoyens :

- bien les accueillir et être respectueux à leur endroit;
- prendre les moyens raisonnables pour les aider à exposer clairement l'objet de leur plainte;
- favoriser une bonne compréhension du rôle et des responsabilités du DPCP;
- traiter la plainte avec célérité, en toute confidentialité et impartialité;
- respecter la protection des renseignements personnels en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, c. A-2.1);
- saisir l'occasion, le cas échéant, pour obtenir de l'information susceptible d'aider à améliorer la qualité des services rendus par le DPCP;
- les informer, au besoin, des autres démarches possibles.

Le citoyen qui n'est pas satisfait d'un service rendu par le personnel du DPCP doit d'abord communiquer avec le procureur en chef du bureau concerné. Si la réponse obtenue ne satisfait pas le citoyen, le procureur en chef l'informe qu'il peut en faire part à la personne responsable des plaintes au Secrétariat général en remplissant le [formulaire](#) prévu à cette fin.

Exceptionnellement, une plainte verbale peut être acceptée par la personne responsable des plaintes au Secrétariat général dans les circonstances suivantes :

- lorsqu'il s'agit de questions simples et urgentes, comme des difficultés d'accès à un service;
- lorsque le citoyen est incapable de rédiger lui-même sa plainte.

	Classification 01322
Titre Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date d'entrée en vigueur 2008-04-07
Pour information Secrétariat général	Date dernière mise à jour 2017-05-08

5. Normes de services

La personne responsable des plaintes au Secrétariat général transmet un accusé de réception au citoyen dans un délai de cinq jours ouvrables, à moins qu'une réponse verbale ou écrite ne lui ait déjà été fournie dans ce délai.

Lorsque le citoyen communique avec le Secrétariat général par téléphone, un retour d'appel est effectué par la personne responsable des plaintes dans les deux jours ouvrables.

Le citoyen obtient une réponse claire, personnalisée et adaptée à son dossier dans un délai de 30 jours ouvrables. Si la personne responsable des plaintes au Secrétariat général ne peut respecter cet échéancier, elle en avise le citoyen et un nouveau délai de réponse lui est indiqué.

Lorsqu'une réponse écrite a déjà été transmise, il peut être décidé à ne pas donner suite à toute autre correspondance du citoyen portant sur le même sujet.

6. Responsabilités

➤ Le procureur en chef

Le citoyen qui n'est pas satisfait d'un service rendu par le personnel du DPCP doit d'abord communiquer avec le [procureur en chef du bureau concerné](#). Si la réponse obtenue ne satisfait pas le citoyen, le procureur en chef l'informe qu'il peut en faire part à la personne responsable des plaintes au Secrétariat général en remplissant le [formulaire](#) prévu à cette fin. Ce document peut ensuite être transmis par courriel, télécopieur ou courrier postal à l'attention de la personne responsable des plaintes au Secrétariat général.

Le procureur en chef qui reçoit une plainte de la part d'un citoyen ou de la personne responsable des plaintes au Secrétariat général doit :

- examiner ou faire examiner son bien-fondé en regard des services rendus par le DPCP, des directives établies par la directrice et des droits reconnus aux victimes d'actes criminels par la loi;
- s'assurer que le citoyen obtienne une réponse par le moyen jugé approprié dans les circonstances;
- prendre les mesures nécessaires afin, le cas échéant, d'améliorer la qualité des services rendus par le DPCP.

Le procureur en chef doit aussi collaborer avec la personne responsable des plaintes au Secrétariat général afin de lui fournir tous les renseignements nécessaires au traitement d'une plainte.

➤ Le Secrétariat général

Dans les cas où une plainte est adressée à la personne responsable des plaintes au Secrétariat général, cette dernière doit s'assurer que le citoyen a d'abord communiqué avec le [procureur en chef du bureau concerné](#). Si tel n'est pas le cas, la plainte sera redirigée vers le procureur en chef du bureau concerné. Les coordonnées de celui-ci sont fournies au citoyen pour ce faire.

La personne responsable des plaintes au Secrétariat général examine le [formulaire](#) complété par le citoyen afin de cerner le motif d'insatisfaction subsistant, à la suite de la réponse obtenue du procureur en chef. Elle peut, le cas échéant, demander au citoyen de lui fournir des informations additionnelles à ce sujet.

La personne responsable des plaintes au Secrétariat général peut aussi demander au procureur en chef de lui fournir les renseignements nécessaires au traitement de la plainte.



	Classification 01322
Titre Politique concernant le traitement des plaintes formulées par les citoyens	Date d'entrée en vigueur 2008-04-07
Pour information Secrétariat général	Date dernière mise à jour 2017-05-08

À partir du matériel ainsi recueilli, elle évalue le bien-fondé de la plainte en regard des services rendus par le DPCP, et plus particulièrement à la lumière des directives* établies par la directrice à l'intention des poursuivants sous son autorité et des droits reconnus aux victimes d'actes criminels par la loi, notamment, la [Charte canadienne des droits des victimes](#) (L.C. 2015, ch. 13), le [Code criminel](#) (L.R.C. (1985), ch. C-46) ou la [Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels](#) (RLRQ, c. A-13.2). Elle prépare ensuite une réponse à l'intention du citoyen, qu'elle peut lui communiquer par écrit ou autrement. La décision de la personne responsable des plaintes au Secrétariat général est finale.

** La décision d'autoriser ou non une poursuite appartient en exclusivité au procureur qui a examiné le rapport d'enquête. Le rôle de la personne responsable du traitement des plaintes au Secrétariat général à qui un citoyen s'adresse dans ce contexte est de s'assurer que les directives émises par la directrice à ce sujet ont été respectées.*

➤ **Le répondant en matière de plaintes**

Le répondant en matière de plaintes est désigné par le procureur en chef du bureau concerné. Il agit en tant qu'interlocuteur auprès de la personne responsable des plaintes au Secrétariat général et communique avec celle-ci pour toute question relative au traitement des plaintes.

Le répondant est également responsable de la compilation des informations relatives à la reddition de comptes en cette matière.

7. Approbation et entrée en vigueur

La Politique entre en vigueur à la date de sa signature par la directrice des poursuites criminelles et pénales. Toute modification à son contenu doit recevoir son approbation.

Signée à Québec, le 16 mai 2017

Annick Murphy, Ad. E.
Directrice des poursuites criminelles et pénales