



LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Assemblée nationale
Québec

**MANUEL DE RÉFÉRENCE
SUR LE TRAITEMENT
DES DEMANDES DES CITOYENS**

Mise à jour : 11 mars 2014



La révision de ce Manuel de référence a été effectuée

par les personnes suivantes :

Andrée Normand

Audray Tondreau

Éric Bourdeau

Robert Guay

Valérie Fontaine

Yves M. Bolduc

Margaret Normand

Présidente du Comité de révision

Mise en page :

Chantal Roy,

avec la collaboration de Louise La Rochelle

Les mises à jour de ce Manuel sont effectuées par Valérie Fontaine, adjointe exécutive du VP-SCU. Si vous avez des commentaires, veuillez les formuler directement à cette dernière.

LEXIQUE

ADMP :	Secteur Administration publique.
Citoyen :	Désigne tant les plaignants en administration publique que les usagers du réseau de la Santé et des services sociaux.
CDPDJ :	Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.
CLPQS :	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
CRPQS :	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.
DAR :	Direction de l'accueil et de la recevabilité.
Délégué :	Fait référence aux techniciens et professionnels en Santé et services sociaux et en Administration publique.
Demande de services :	Toute demande acheminée au Protecteur du citoyen pour obtenir de l'information, une référence et de l'assistance, pour déposer une plainte ou pour faire un signalement.
<u>DSC :</u>	<u>Déclaration de services aux citoyens.</u>
DTIGD :	Direction des technologies de l'information et de la gestion des données.
Enquête :	<p>Selon la Méthode d'enquête du Protecteur du citoyen, le mot enquête signifie étymologiquement « recherche du savoir ».</p> <p>Le Petit Larousse nous propose la définition suivante du mot enquête : « [...] étude d'une question réunissant des témoignages, des expériences et des documents ».</p>
Enquête systémique :	Intervention qui porte globalement sur un système ou un sous-système qui peut toucher plusieurs dimensions et mobiliser plusieurs ressources à l'interne. À distinguer d'une intervention individuelle à portée collective, laquelle se conclut par une amélioration apportée à une pratique administrative, une directive, une politique, un apport à la collectivité.
GDD :	Système informatisé de gestion des dossiers de plaintes.
LAI :	<u>Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.</u>
LPC :	<u>Loi sur le Protecteur du citoyen.</u>
LPU :	<u>Loi sur le Protecteur des usagers.</u>

- LSSSS :** [Loi sur les services de santé et les services sociaux.](#)
- Personne morale :** Groupement d'individus auquel la loi reconnaît une personnalité juridique distincte de celle de ses membres (entreprise, compagnie, syndicat, etc.).
- Plainte :** Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par un citoyen ou un groupe de citoyens à l'égard d'un service reçu ou requis d'un fonctionnaire, d'un ministre, d'un organisme ou d'un intervenant du réseau de la Santé et des services sociaux pour lequel le Protecteur du citoyen a compétence pour intervenir.
- Qualité des services :** Les plaintes des citoyens insatisfaits des services offerts par le personnel du Protecteur du citoyen sont reçues par la personne responsable de la qualité des services.
- Recours légal adéquat :** Un « recours légal » est un moyen de procédure, prévu dans une loi ou un règlement, qui permet à une personne de demander l'annulation, la modification ou le remplacement de la décision de l'organisme public, ou de la situation préjudiciable causée par l'acte ou l'omission de l'organisme. Pour être considéré « adéquat », le recours doit permettre de statuer sur tous les aspects de la décision contestée et doit mener à une décision exécutoire, que l'organisme est obligé d'appliquer, et non à une recommandation. Un recours qui s'exerce sur permission ou qui est entièrement discrétionnaire n'est généralement pas adéquat.
- Lorsque la loi prévoit expressément que l'appel ou la contestation d'une décision d'un organisme se fait à un tribunal judiciaire (ex. : appel d'une décision de la Commission d'accès à l'information à la Cour du Québec) ou qu'un tribunal judiciaire est le seul compétent à trancher une question (ex. : demande par le Curateur public, en Cour supérieure, d'ouverture d'un régime de protection), ce recours est considéré adéquat.
- Pour les fins de l'application de la LPC, le recours à un tribunal judiciaire (ex. : action en dommages-intérêts, action en nullité d'une décision) ne constitue pas, en général, un recours légal adéquat, compte tenu des coûts, des difficultés et des délais qu'il implique.
- Toutefois, le recours à la Division des petites créances de la Cour du Québec peut être considéré adéquat, dans certaines circonstances.
- Réseau SSS :** L'ensemble des instances constituant le réseau des services de santé et des services sociaux.
- SSS :** Secteur Santé et services sociaux.

Signalement : Tout citoyen témoin d'une situation qui menace l'intégrité ou la sécurité d'une personne ou d'un groupe de personnes, ou qui estime que des représailles peuvent être exercées à leur endroit peut faire un signalement.

Tribunaux administratifs :

Les principaux tribunaux administratifs sont :

- Tribunal administratif du Québec : section des affaires sociales, section des affaires économiques, section des affaires immobilières, section du territoire et de l'environnement;
- Commission des lésions professionnelles;
- Régie du logement.

Veille parlementaire : Activité continue par laquelle le personnel demeure à l'affût de réformes législatives ou réglementaires pour décider de l'opportunité d'intervenir.

Veille sectorielle : Activité continue par laquelle le personnel demeure à l'affût d'événements significatifs dans ses secteurs d'intervention. Exemple : information sur l'administration d'un programme, la qualité des services, des projets.

Vérificateur :

La personne qui est responsable de la vérification administrative des dossiers traités par les délégués.

Il s'assure du traitement adéquat du dossier en vérifiant la cohérence entre le motif de la plainte ou du signalement, des faits et attentes du plaignant et du résultat du traitement.

Il s'assure également de la pertinence des Codes de conclusion, afin de :

- mieux cerner les tendances du niveau de service aux citoyens observé dans l'administration publique et dans le réseau de la Santé et des services sociaux dans leur ensemble, par secteurs d'activités et par régions;
- bien rapporter les interventions du Protecteur du citoyen dont il est imputable.

Veillez prendre note que le générique masculin est utilisé dans le seul but d'alléger le texte.

TABLE DES MATIÈRES

Chapitre 1.L'objectif	1-1
Chapitre 2.La mission et les valeurs	2-1
2.1. La mission.....	2-1
2.2. Les valeurs	2-1
2.2.1. Valeurs qui guident les interventions du Protecteur du citoyen	2-1
2.2.2. Valeurs qui animent l'action du personnel du Protecteur du citoyen	2-2
Chapitre 3.Les pouvoirs généraux du Protecteur du citoyen	3-1
3.1. Les pouvoirs	3-1
3.1.1. Secteur Administration publique.....	3-1
3.1.2. Secteur Santé et services sociaux	3-2
3.2. La « non-contraignabilité ».....	3-2
3.3. La délégation de pouvoir et ses limites	3-3
3.4. Les autres lois et règlements qui mentionnent le protecteur du citoyen.....	3-5
Chapitre 4.La compétence.....	4-1
4.1. Ministères, organismes et instances sous compétence.....	4-1
4.2. Limites au pouvoir d'intervention, d'enquête et d'examen d'une demande.....	4-2
4.3. Hors compétence.....	4-3
4.4. Refus discrétionnaire	4-4
Chapitre 5.Les relations avec le citoyen ou son représentant	5-1
5.1. Les relations interpersonnelles.....	5-1
5.2. La langue et les modes de communication	5-1
5.2.1. Les communications verbales avec les citoyens.....	5-2
5.2.2. Les communications écrites avec les personnes physiques et les personnes morales .	5-2
5.3. Le suivi au citoyen (Déclaration de services aux citoyens).....	5-3
5.4. La demande de rencontre avec le personnel du Protecteur du citoyen	5-3
5.5. La demande de rencontre avec le Protecteur du citoyen.....	5-4
5.6. Les services professionnels	5-4
5.7. Le retour de documents originaux.....	5-5
5.8. La plainte à l'égard du personnel du Protecteur du citoyen	5-5
Chapitre 6.Les relations avec les ministères, organismes et instances	6-1
6.1. L'identification comme employé du Protecteur du citoyen	6-1
6.2. Le comportement	6-1
6.3. Le respect du droit de faire valoir son point de vue	6-1
6.4. La réticence ou le refus de collaborer	6-2
6.5. L'utilisation des documents	6-2
6.5.1. Les documents au dossier d'un ministère, organisme ou instance.....	6-2
6.5.2. Les documents provenant du citoyen.....	6-3
6.5.3. La transmission des coordonnées téléphoniques au ministère, organisme ou instance	6-3
Chapitre 7.Le cheminement du traitement d'une demande	7-1
7.1. L'accueil et la recevabilité de la demande	7-1
7.1.1. L'accueil des visiteurs.....	7-1
7.1.2. La réception des appels	7-2
7.1.3. La réception du courrier postal, du courrier électronique et des télécopies	7-3
7.1.4. Le traitement des demandes de renseignements ou hors-compétence par la Direction de l'accueil et de la recevabilité	7-5
7.2. Le traitement de la demande par le secteur Administration publique et le secteur Santé et services sociaux	7-6
7.2.1. La réception de la demande par le secteur Administration publique	7-6

7.2.2.	La réception de la demande par le secteur Santé et services sociaux	7-7
7.2.3.	L'enquête	7-9
7.2.4.	L'enquête qui ne démontre aucune lésion (Administration publique et Santé et services sociaux)	7-16
7.2.5.	L'enquête qui démontre une lésion	7-16
7.2.6.	Le suivi des demandes de correction ou des recommandations	7-17
7.2.7.	Les suites non satisfaisantes.....	7-18
7.2.8.	Les résultats de l'enquête et la transmission des conclusions.....	7-19
7.2.9.	La fermeture du dossier.....	7-20
Chapitre 8.	La gestion des dossiers	8-1
8.1.	Le dossier informatisé.....	8-1
8.1.1.	Le système de gestion informatisée des dossiers (application GDD).....	8-1
8.1.2.	La création du dossier	8-1
8.1.3.	Les documents	8-3
8.1.4.	Les notes informatisées.....	8-4
8.1.5.	La conclusion.....	8-4
8.1.6.	Les données nominatives.....	8-4
8.1.7.	La codification à la fermeture du dossier.....	8-5
8.2.	Le dossier physique	8-7
8.2.1.	La tenue des pièces au dossier.....	8-7
8.2.2.	Le dossier emprunté ou en consultation : qui est imputable?	8-8
8.2.3.	La préparation du dossier pour la numérisation	8-9
8.2.4.	La sécurité et confidentialité du dossier	8-9

CHAPITRE 1. L'OBJECTIF

Ce manuel de référence couvre certains aspects du travail du personnel et du traitement des demandes adressées au Protecteur du citoyen, qu'elles relèvent ou non de sa compétence.

Il permet d'harmoniser le traitement des demandes portées à l'attention du Protecteur du citoyen par les citoyens, individus, entreprises, associations ou groupes de citoyens qui s'estiment lésés par un ministère, un organisme du gouvernement du Québec ou une instance du réseau de la santé et des services sociaux, ou encore qui sont à la recherche d'information.

Le personnel affecté au traitement des demandes y trouvera facilement des données utiles à l'exécution de son travail, notamment sur la mission et la compétence du Protecteur du citoyen, sur les pouvoirs qui lui sont délégués, sur les relations à établir avec les citoyens ainsi que les ministères, organismes et instances avec qui il est en contact, sur le cheminement du traitement d'une demande et, enfin, sur la gestion des dossiers.

CHAPITRE 2. LA MISSION ET LES VALEURS

2.1. LA MISSION

Le Protecteur du citoyen est une institution indépendante, dirigée par une personne que l'Assemblée nationale désigne. Sa mission est d'assurer le respect des droits des citoyens. Il intervient auprès des ministères, organismes et instances et auprès des parlementaires.

Le Protecteur du citoyen agit pour corriger et prévenir les abus, les erreurs, la négligence, la violation des droits ou l'inaction des services publics. Il s'assure que les citoyens sont traités avec justice, équité et dans le respect des valeurs démocratiques. Tout citoyen, association ou entreprise peut porter plainte s'il s'estime victime d'une erreur, d'une omission ou d'une injustice de la part des services publics du gouvernement du Québec.

2.2. LES VALEURS

Les valeurs du Protecteur du citoyen sont inscrites à la [Déclaration de services aux citoyens \(DSC\)](#), sous deux angles distincts. Le premier présente les cinq valeurs au soutien de l'action de l'institution dans la réalisation de sa mission alors que le second rassemble trois valeurs qui animent l'action de son personnel au quotidien.

Ces valeurs guident les interventions du Protecteur du citoyen et les attentes qu'il a à l'endroit de ses employés, mais aussi à l'égard des ministères, des organismes publics, des instances du réseau de la santé et des services sociaux et des interlocuteurs avec lesquels il interagit.

Les valeurs du Protecteur du citoyen renforcent son rôle de médiateur et de modèle qu'il est appelé à jouer en matière de qualité des services au bénéfice des citoyens.

2.2.1. VALEURS QUI GUIDENT LES INTERVENTIONS DU PROTECTEUR DU CITOYEN

La Justice réfère à l'égalité de traitement des citoyens, conformément aux règles établies et acceptées socialement. Elle tend à un équilibre entre les droits individuels et les droits collectifs.

L'Équité complète et renforce la valeur de Justice, en permettant une adaptation des règles établies pour en respecter l'esprit dans le cadre de situations particulières où la stricte application de l'égalité de traitement n'apporte pas de solution satisfaisante. Elle permet ainsi de corriger la trop grande dureté d'une règle, de la compléter lorsqu'elle présente des lacunes et de l'interpréter lorsqu'elle est obscure.

Le Respect repose sur les droits à la dignité, à l'intégrité et à l'acceptation des différences. Cette valeur incite le Protecteur du citoyen à agir avec ouverture, courtoisie, considération et discrétion dans ses relations avec les citoyens, ses employés et ses autres interlocuteurs.

L'Impartialité réfère au traitement d'une personne ou d'une situation en évitant toute préférence et parti pris, notamment de nature idéologique, politique, économique, sociale, raciale ou culturelle. Cette valeur amène le Protecteur du citoyen à ignorer les idées préconçues dans ses interventions; elle est le fondement même de sa crédibilité et celle qui illustre le mieux son rôle de médiateur.

La Transparence, dans le contexte particulier du Protecteur du citoyen, consiste à communiquer l'information autorisée et accessible, à la bonne personne et au bon moment, de manière objective et claire.

2.2.2. VALEURS QUI ANIMENT L'ACTION DU PERSONNEL DU PROTECTEUR DU CITOYEN

L'Intégrité correspond à la capacité des employés d'agir avec honnêteté et probité à l'égard des citoyens et des autres interlocuteurs. Cette valeur concourt directement au développement de la valeur d'*Impartialité*.

La Rigueur des employés se manifeste par l'exactitude et la pertinence des sources et des références consultées ainsi que des faits rapportés aux citoyens et aux autres interlocuteurs du Protecteur du citoyen.

L'Empathie des employés se manifeste par leur faculté à comprendre objectivement ce que le citoyen vit, tout en conservant la distance nécessaire au maintien de l'*impartialité*.

CHAPITRE 3. LES POUVOIRS GÉNÉRAUX DU PROTECTEUR DU CITOYEN

La [Loi sur le Protecteur du citoyen \(LPC\)](#)¹ et la [Loi sur le Protecteur des usagers \(LPU\)](#)² sont les principales lois qui déterminent le champ de compétence et les pouvoirs mis à la disposition du Protecteur du citoyen pour traiter les demandes qui lui sont adressées.

3.1. LES POUVOIRS

Comme ces deux lois s'appliquent en matière d'intervention, de traitement de plainte et d'enquête, il y a lieu de distinguer les pouvoirs du Protecteur du citoyen en fonction du secteur concerné : Administration publique (ADMP) ou Santé et services sociaux (SSS).

3.1.1. SECTEUR ADMINISTRATION PUBLIQUE

Les articles 24 et 25 de la [LPC](#) distinguent l'intervention du Protecteur du citoyen de son pouvoir d'enquête formel. En effet, l'article 24 précise que son intervention « peut comporter une enquête s'il le juge à propos ». Par ailleurs, l'article 25 énonce que le Protecteur du citoyen détient les pouvoirs et les immunités des commissaires nommés en vertu de la [Loi sur les commissions d'enquête](#) (L.R.Q., c. C-37), sauf celui d'imposer l'emprisonnement.

Les pouvoirs des commissaires sont principalement définis à l'alinéa 1 de l'article 6 et à l'article 9 de la [Loi sur les commissions d'enquête](#). Ces articles prévoient que :

« 6. Afin de découvrir la vérité, les commissaires peuvent, par tous les moyens légaux qu'ils jugent les meilleurs, s'enquérir des choses dont l'investigation leur a été déferée. »

« 9. Les commissaires, ou l'un d'eux, peuvent, par une assignation sous leur signature, requérir la comparution devant eux, aux lieu et place y spécifiés, de toute personne dont le témoignage peut se rapporter au sujet de l'enquête, et contraindre toute personne à déposer devant eux

1. L.R.Q., c. P-32.
2. L.R.Q., c. P-31.1.

les livres, papiers, documents et écrits qu'ils jugent nécessaires pour découvrir la vérité. [...] »

3.1.2. SECTEUR SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Les articles 9 et 22 de la [LPU](#) distinguent l'examen de la plainte et l'intervention du Protecteur du citoyen de son pouvoir d'enquête formel. En effet, l'article 9 précise que son examen d'une plainte ainsi que son intervention « peut comporter une enquête si le Protecteur des usagers le juge à propos ». Le 2^e alinéa de cet article énonce que le Protecteur des usagers est investi des pouvoirs et de l'immunité prévus à la [Loi sur les commissions d'enquête](#) (L.R.Q., c. C-37).

Les dispositions de l'article 25 de la [LPC](#) et de l'article 9 de la [LPU](#) et de la [Loi sur les commissions d'enquête](#) incitent donc les interlocuteurs des ministères, organismes et instances à collaborer avec le Protecteur du citoyen et ses représentants dans le cadre d'une intervention sans qu'il soit nécessaire d'invoquer formellement les pouvoirs d'enquête. À cet égard, la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(LAI\)](#) reconnaît, à l'article 171, le pouvoir du Protecteur du citoyen en énonçant que cette loi « n'a pas pour effet de restreindre [...] 3^o la communication de documents ou de renseignements exigés par le Protecteur du citoyen [...] ».

Seul le Protecteur du citoyen ou un vice-protecteur peut décider de déclencher une enquête en vertu des pouvoirs des commissaires enquêteurs.

3.2. LA « NON-CONTRAIGNABILITÉ »

L'article 34 de la [LPC](#)³ et l'article 35 de la [LPU](#)⁴ prévoient que le Protecteur du citoyen, les vice-protecteurs et le personnel de l'institution ne peuvent être contraints de divulguer

3. Art. 34 [LPC](#) : Malgré toute loi au contraire, nul ne peut être contraint de faire déposition portant sur un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice de la fonction de Protecteur du citoyen, de vice-protecteur ou de fonctionnaire ou d'employé du Protecteur du citoyen, ni de produire un document contenant un tel renseignement. [...].

4. Art. 35 [LPU](#) : Malgré toute disposition incompatible d'une loi, le Protecteur des usagers, un membre de son personnel agissant dans l'exercice des pouvoirs du Protecteur ou son mandataire visé à l'article 5, ne peut être contraint devant une instance judiciaire ou une personne ou un organisme exerçant des fonctions juridictionnelles de faire une déposition portant sur un renseignement confidentiel qu'il a obtenu dans l'exercice de ses fonctions, ni de produire un document contenant un tel renseignement, si ce n'est aux fins du contrôle de sa confidentialité.

l'information obtenue dans le cadre de leur travail, ni à produire un document contenant un tel renseignement⁵.

Ainsi, le Protecteur du citoyen et ses employés sont donc non contraignables devant les tribunaux. De plus, comme les interventions sont conduites privément (art. 24 [LPC](#)) et qu'aucun élément d'un dossier ne peut constituer une déclaration ou un aveu de nature à engager la responsabilité devant une instance judiciaire (art. 36 [LPU](#)), les employés favorisent un climat de confiance pour toutes les parties impliquées.

Sur signification d'une assignation à témoigner ou à produire un document, l'employé doit sans délai en aviser son gestionnaire et un conseiller juridique. Il est primordial d'agir immédiatement en raison des courts délais procéduraux qui prévalent généralement en ces matières.

3.3. LA DÉLÉGATION DE POUVOIR ET SES LIMITES

Pour lui permettre d'effectuer efficacement son travail, la [LPC](#) et la [LPU](#) prévoient que le Protecteur du citoyen peut déléguer ses pouvoirs. À cette fin, seules les personnes qu'il autorise par écrit peuvent intervenir ou enquêter à la suite d'une plainte soumise à l'égard d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance (art. 12 [LPC](#), art. 5 [LPU](#)).

Cependant, la délégation ne peut en aucun cas être donnée pour exercer les pouvoirs spécifiquement prévus aux articles 26.1, 26.2, 27, 27.3, 27.4 et 28 de la [LPC](#), c'est-à-dire lorsque le Protecteur du citoyen décide :

- d'aviser formellement le dirigeant (par exemple, le ministre ou le sous-ministre en titre, le président d'une régie, d'une commission, etc.) d'un ministère ou d'un organisme d'une problématique que son personnel n'a pu résoudre à un autre niveau (art. 26.1 [LPC](#));
- de formuler une recommandation à ce même dirigeant (art. 26.2 [LPC](#)). Par conséquent, l'utilisation du terme « recommandation » dans tout échange verbal ou écrit avec un interlocuteur d'un ministère ou d'un

5. À cet effet, voir Rouleau et al. c. Placements Etteloc inc. et al., [2000] RJQ 2633 (CS); Greenbaum c. Protecteur du citoyen (C.A.I. 00 20 69), 5 juillet 2001; X. c. Protecteur du citoyen, (C.A.I.02 00 77), 31 octobre 2003; X. c. Protecteur du citoyen, (C.A.I. 04 10 32), 17 juin 2005; X. c. Le Protecteur du citoyen, (C.A.I. 06 01 07), 12 avril 2007; X. c. Le Protecteur du citoyen, (C.A.I. 06 07 80), 9 octobre 2007; Les courtiers JD & Associés ltée c. Procureur général Québec, [2009] QCCS 359; Renaud-Boeck c. Protecteur du citoyen et Curateur public et Commission d'accès à l'information, [2009], QCCQ (500-80-011064-087), 31 août 2009

organisme est réservée au Protecteur du citoyen lui-même, lorsqu'il s'agit d'une matière traitée par le secteur ADMP⁶;

- d'aviser le gouvernement d'une situation particulière (art. 27 [LPC](#)) ou lorsque aucune suite satisfaisante n'a été donnée ou que le motif justifiant la décision de ne pas y donner suite ne le satisfait pas (art. 16 et 26 [LPU](#));
- d'appeler l'attention d'un dirigeant d'un organisme public ou du gouvernement sur les réformes législatives, réglementaires ou administratives (art. 27.3 [LPC](#));
- d'exposer dans un rapport spécial ou dans son rapport annuel à l'Assemblée nationale toute situation qu'il juge à propos (art. 27, 27.3 [LPC](#) et art. 26 [LPU](#));
- de commenter publiquement un rapport ou une intervention en cours ou terminée (art. 27.4 [LPC](#));
- de diffuser tout avis, recommandation ou rapport qu'il formule au gouvernement, dans son rapport annuel, ou dans un rapport spécial à l'Assemblée nationale (art. 28 [LPU](#));
- de confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat d'examiner une plainte, de conduire une enquête, ou tout autre mandat spécifique relié à l'une ou l'autre de ses fonctions (art. 5 [LPU](#));
- de mener une enquête au sens de la [Loi sur les commissions d'enquête](#) (art. 25 [LPU](#) et art. 9 [LPU](#));
- d'établir une procédure d'examen de plainte (art. 10 [LPU](#));
- de transmettre, une fois l'an, au président de l'Assemblée nationale, son rapport annuel sur ses activités pour l'année civile précédente (art. 28 [LPC](#) et art. 38 [LPU](#)).

De plus, le Protecteur du citoyen ne peut pas déléguer son pouvoir de décréter une enquête, au sens de la [Loi sur les commissions d'enquête](#) (L.R.Q. c. C-37) prévu à l'article 24, alinéa 2, de la [LPC](#).

6. Les statistiques du Protecteur du citoyen assimilent toutes les conclusions fondées avec demandes de réparations à des recommandations.

3.4. LES AUTRES LOIS ET RÈGLEMENTS QUI MENTIONNENT LE PROTECTEUR DU CITOYEN

La référence au Protecteur du citoyen apparaît dans plusieurs autres lois et règlements du Québec. Certaines mentions précisent ses pouvoirs d'enquête. D'autres créent des obligations spécifiques pour des catégories de fonctionnaires ou pour le Protecteur du citoyen ou encore prévoient que ce dernier peut être consulté. Il importe à son personnel de connaître la législation pertinente à la fonction. En voici donc la liste :

[Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels \(L.R.Q., c. A-2.1\)](#)

171. Malgré les articles 168 et 169, la présente loi n'a pas pour effet de restreindre : [...]

3° la communication de documents ou de renseignements exigés par le Protecteur du citoyen ou par assignation, mandat ou ordonnance d'une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication.

173. Le Protecteur du citoyen et la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse doivent, sur réception d'une plainte relative à une matière qui relève de la compétence de la Commission, transmettre le dossier à cette dernière qui en est alors saisie de plein droit.

Toutefois, en matière de santé et de services sociaux, des modalités particulières font en sorte que le Protecteur du citoyen peut traiter, concurremment avec la Commission d'accès à l'information, des problématiques relatives au droit à l'information et à la protection des renseignements personnels. Voir [l'énoncé de position institutionnelle](#) et la [directive](#) à cet effet.

Note :

Nous rappelons qu'une [lettre modèle](#) réalisée aux fins du transfert d'un dossier à la Commission d'accès à l'information est disponible sur l'intranet.

Il n'est pas nécessaire d'attendre la permission du citoyen avant de procéder au transfert. Cependant, le citoyen devrait être avisé du transfert

de sa plainte, dans un souci de transparence inhérent aux fonctions qu'exerce le Protecteur du citoyen.

Charte des droits et libertés de la personne (L.R.Q., c. C-12)

75. Toute plainte reçue par le Protecteur du citoyen et relevant de la compétence d'enquête de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse lui est transmise à moins que le citoyen ne s'y oppose.

La plainte transmise à la Commission est réputée reçue par celle-ci à la date de son dépôt auprès du Protecteur du citoyen.

Note :

L'employé doit informer le citoyen que son motif de plainte relève de la compétence exclusive de la Commission et que le Protecteur du citoyen a l'obligation d'y transférer sa plainte, sauf s'il s'y oppose.

Si le citoyen consent au transfert, une lettre modèle réalisée à cette fin est disponible sur l'intranet.

Si le citoyen s'y oppose, l'employé doit l'aviser que sa plainte sera soumise au directeur des enquêtes concerné, qui verra à recommander au vice-protecteur des services aux citoyens et aux usagers de la traiter ou non. Le vice-protecteur soumettra ensuite à la protectrice du citoyen toute recommandation de traiter une plainte dont le motif repose sur une question de discrimination visée par la Charte des droits et libertés de la personne.

La décision institutionnelle à l'effet de traiter ou non la plainte sera communiquée au citoyen par écrit par la direction des enquêtes concernée.

Loi sur le Curateur public (L.R.Q., c. C-81, art. 52(5))

52. Nul ne peut prendre connaissance d'un dossier maintenu par le Curateur public sur une personne qu'il représente ou dont il administre les

biens, en recevoir communication écrite ou verbale ou autrement y avoir accès si ce n'est : [...]

5° le Protecteur du citoyen.

Néanmoins, le Curateur public peut attester qu'une personne est mineure ou sous un régime de protection et indiquer le nom du tuteur ou curateur, à la demande d'une personne intéressée. [...]

Loi sur le ministère du Revenu (L.R.Q., c. M-31, art. 69.1(i))

69.1. Un renseignement contenu dans un dossier fiscal peut être communiqué, sans le consentement de la personne concernée, aux personnes mentionnées au deuxième alinéa et pour les seules fins prévues à cet alinéa.

Les personnes qui ont ainsi droit à une telle communication sont les suivantes : [...]

i) le Protecteur du citoyen, à l'égard des interventions et enquêtes effectuées en vertu de la Loi sur le Protecteur du citoyen (chapitre P-32); [...]

Loi sur Services Québec (L.R.Q., c. S-6.3, art. 15)

15. Les articles 2 et 10 s'appliquent, compte tenu des adaptations nécessaires, aux filiales de Services Québec dont il détient, directement ou indirectement, la totalité des actions. Ces filiales sont considérées comme des mandataires de l'État.

La Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) et la Loi sur le Protecteur du citoyen (chapitre P-32) s'appliquent à toute filiale de Services Québec.

Loi électorale (L.R.Q., c. E-3.3, art. 4)

4. Le directeur général des élections, les juges des tribunaux judiciaires, le Protecteur du citoyen, le vérificateur général et les membres de la Commission de la représentation ne peuvent se livrer à un travail de nature partisane.

Loi sur la presse (L.R.Q., c. P-19, art. 10(a))

Le législateur a édicté la Loi sur la Presse afin de préciser des modalités spécifiques pour les réclamations en dommages-intérêts à la suite de la parution d'un article dans une publication. L'article 10 de cette loi crée en quelque sorte une immunité à celui qui rapporte de bonne foi et de façon exacte certains rapports du Protecteur du citoyen.

10. Pourvu que les faits soient rapportés exactement et de bonne foi, la publication, dans un journal, de ce qui suit est privilégiée :

a) les rapports des délibérations du Sénat, de la Chambre des Communes, de l'Assemblée nationale et de leurs comités d'où le public n'a pas été exclu ainsi que les rapports du Protecteur du citoyen déposés devant l'Assemblée nationale; [...]

Loi sur la Société de l'assurance automobile du Québec (L.R.Q., c. S-11.011, art. 23.0.19)

23.0.19. Le président-directeur général de la Société est imputable devant l'Assemblée nationale de la gestion du Fonds d'assurance.

La commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale peut au moins une fois par année entendre le président du conseil et le président-directeur général afin de discuter de sa gestion du Fonds d'assurance.

La commission parlementaire peut notamment discuter des états financiers, du rapport annuel de gestion et de toute matière administrative liée au Fonds d'assurance qui peut avoir été signalée dans un rapport du vérificateur général ou du Protecteur du citoyen.

Loi sur l'administration publique (L.R.Q., c. A-6.01, art. 29)

29. Un sous-ministre ou une personne exerçant les pouvoirs que la Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) attribue à un sous-ministre et un dirigeant d'un organisme de l'Administration gouvernementale même si l'organisme n'a pas été désigné en vertu du deuxième alinéa de l'article 5 sont, conformément à la loi, notamment en regard de l'autorité et des pouvoirs du ministre de qui

chacun d'eux relève, imputables devant l'Assemblée nationale de leur gestion administrative.

La commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale doit entendre au moins une fois par année le ministre, si celui-ci le juge opportun, et, selon le cas, le sous-ministre ou le dirigeant d'organisme afin de discuter de leur gestion administrative.

La commission parlementaire peut notamment discuter : [...]

3° de toute autre matière de nature administrative relevant de ce ministère ou organisme et signalée dans un rapport du vérificateur général ou du Protecteur du citoyen.

Code du travail (L.R.Q., c. C-27, art. 111.03)

111.0.3. Les membres du Conseil [des services essentiels] sont nommés par le gouvernement, sur proposition du ministre.

Les membres, autres que le président et le vice-président, sont nommés comme suit : [...]

c) deux personnes choisies, après consultation de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, de l'Office des personnes handicapées du Québec, du Protecteur du citoyen et d'autres personnes ou organismes.

Loi sur l'assurance parentale (L.R.Q., c. A-29.011, art. 115.18 et 118.1)

115.18. Le président-directeur général du Conseil de gestion est imputable devant l'Assemblée nationale de la gestion du Fonds d'assurance parentale.

La commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale peut au moins une fois par année entendre le président-directeur général afin de discuter de sa gestion du Fonds.

La commission parlementaire peut notamment discuter des états financiers, du rapport annuel de gestion et de toute matière administrative liée au Fonds qui peut avoir été signalée dans un rapport du vérificateur général ou du Protecteur du citoyen.

118.1. Le président-directeur général est, conformément à la loi, notamment au regard de l'autorité et des pouvoirs du ministre de qui il relève, imputable devant l'Assemblée nationale de sa gestion administrative.

La commission parlementaire compétente de l'Assemblée nationale entend au moins une fois par année le ministre, si celui-ci le juge opportun, et, selon le cas, le président-directeur général afin de discuter de leur gestion administrative.

La commission parlementaire peut notamment discuter des résultats obtenus par rapport aux aspects administratifs du plan stratégique et de toute autre matière de nature administrative relevant du Conseil de gestion et signalée dans un rapport du vérificateur général ou du Protecteur du citoyen.

Loi sur l'Ordre national du Québec (L.R.Q., c. O-7.01, art. 25)

25. Le gouvernement nomme, sur la recommandation du Premier ministre, les premiers grands officiers et officiers de l'Ordre et les chevaliers de l'Ordre en nombre suffisant pour permettre l'élection du premier Conseil de l'Ordre.

Avant de recommander au gouvernement une nomination en vertu du présent article, le Premier ministre doit demander l'avis d'un comité consultatif composé des membres suivants : [...]

6° le Protecteur du citoyen; [...]

Règlement d'application de la Loi sur le système correctionnel du Québec (L.R.Q., c. S-40.1, r. 1)

57. Les personnes suivantes sont autorisées à visiter une personne incarcérée ou un établissement de détention : [...]

3° le Protecteur du citoyen ou son représentant; [...]

Règlement sur les frais exigibles par la Régie des marchés agricoles et alimentaires
du Québec (L.R.Q., c. M-35, r. 3)

19. Le Protecteur du citoyen et le Vérificateur général sont exemptés des frais prévus au présent règlement.

Règlement d'application de l'article 27 de la Loi sur la protection du malade mental
(L.R.Q., c. P-41, r1)⁷

Annexe A

Article 1 :

DROITS ET RECOURS DES PERSONNES
ADMISES EN CURE FERMÉE [...]

2. Une fois admis en cure fermée, vous avez des droits : [...]

c) le droit d'exiger de l'établissement et de tous ses employés que toute correspondance que vous échangez avec : [...]

vi. le Protecteur du citoyen; [...]

soit transmise immédiatement et de façon confidentielle. Il est interdit à quiconque de prendre connaissance des écrits que vous expédiez et recevez de ces personnes; [...]

7. Ce règlement doit aussi être lu en lien avec la Loi sur la protection des personnes dont l'état mental présente un danger pour elles-mêmes ou pour autrui (L.R.Q., c. P-38.001).

CHAPITRE 4. LA COMPÉTENCE

4.1. MINISTÈRES, ORGANISMES ET INSTANCES SOUS COMPÉTENCE

La compétence du Protecteur du citoyen est définie par la LPC tout comme les exclusions à celle-ci. L'article 13 de la Loi prévoit qu'il lui est possible d'intervenir auprès d'un organisme public, de son dirigeant, de ses membres, du titulaire d'une fonction, d'un emploi ou d'un office qui en relève.

Cet article précise aussi que le Protecteur du citoyen exerce également les fonctions prévues à la LPU en matière de santé et de services sociaux. C'est l'article 8 de la LPU qui lui donne compétence en matière d'examen de la plainte d'un usager insatisfait des conclusions d'un commissaire local ou régional aux plaintes d'une instance de la santé et des services sociaux. L'article 20 de la LPU permet au Protecteur du citoyen d'intervenir s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique a été lésée par une instance du réseau de la Santé et des services sociaux (réseau SSS).

L'article 14 de la LPC, pour sa part, précise ce qu'est un organisme public en ADMP, soit un ministère ou tout organisme dont le personnel est nommé et rémunéré en vertu de la Loi sur la fonction publique⁸.

Le Protecteur du citoyen a aussi compétence sur d'autres personnes assimilées à un organisme public (art. 15 LPC) :

- le Commissaire au lobbying et le Vérificateur général du Québec;
- les services du secrétariat et de la bibliothèque de l'Assemblée nationale, c'est-à-dire ceux prévus par les sections III et V du chapitre IV de la Loi sur l'Assemblée nationale;
- le personnel du Conseil du trésor;
- le Curateur public;
- l'Autorité des marchés financiers;
- l'Agence du Revenu du Québec;
- l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux.

8. L.R.Q., c. F-3.1.1.

Le Protecteur du citoyen a compétence également sur un organisme ou une personne qui exerce par délégation les fonctions d'un organisme ou d'une personne visé à l'article 13 de la [LPC](#).

4.2. LIMITES AU POUVOIR D'INTERVENTION, D'ENQUÊTE ET D'EXAMEN D'UNE DEMANDE

En vertu de l'article 18 de la [LPC](#), le Protecteur du citoyen en administration publique **ne peut intervenir** dans les cas suivants :

- si le citoyen dispose d'un recours légal pouvant corriger adéquatement, dans un délai raisonnable, le préjudice dont il est l'objet ou s'il néglige sans excuse raisonnable d'exercer ce recours;
- si le citoyen se plaint d'un organisme ou d'une personne tenu d'agir judiciairement, ce qui comprend les tribunaux administratifs⁹;

Ex. 1 : le citoyen est insatisfait d'une décision de la Cour du Québec, division des petites créances ou en matière de jeunesse.

Ex. 2 : le citoyen est insatisfait d'une décision de la Commission des lésions professionnelles, de la Commission d'accès à l'information, de la Commission des relations de travail, etc.

- si l'acte ou l'omission relève d'un agent de la paix, conformément à la [Loi sur la police](#)¹⁰;

Ex. : le citoyen qui se plaint d'avoir reçu d'un policier un constat d'infraction en vertu du Code de la sécurité routière (L.R.Q. c. C-24.2);

Le Protecteur du citoyen a cependant compétence sur les actes de nature administrative de la Sûreté du Québec, telle la délivrance d'un permis d'armes à feu;

- si l'acte ou l'omission concerne un membre du cabinet d'un ministre (directeur de cabinet et attachés politiques);
- si l'acte, l'omission ou la décision s'inscrit dans le cadre de relations de travail entre le citoyen et un ministère ou un organisme public employeur.

9. Il s'agit des **tribunaux de droit commun**, telles la Cour du Québec, la Cour supérieure, la Cour d'appel, la Cour suprême et des **tribunaux administratifs** notamment, le Tribunal administratif du Québec, la Commission des lésions professionnelles, de même que la Régie du logement. Il a, par contre, **compétence sur le volet administratif de ces tribunaux**.

10. L.R.Q., c. P-13.1.

En cette matière, c'est le statut en vertu de la Loi sur la fonction publique qui s'avère le principal critère à retenir afin de déterminer la présence ou non d'une relation de travail. Le Protecteur du citoyen doit ainsi refuser d'intervenir si le plaignant est un fonctionnaire au sens de la Loi. Le traitement à donner aux demandes relatives au processus d'embauche d'un ministère ou d'un organisme public est par ailleurs circonscrit dans la directive du même nom.

En vertu de l'article 19 de la LPC, le Protecteur du citoyen en administration publique **doit refuser d'intervenir** :

- si le citoyen a laissé s'écouler plus d'une année depuis la connaissance des faits donnant ouverture à sa demande d'intervention **et à moins que cette personne ne démontre des circonstances jugées exceptionnelles** par le Protecteur du citoyen;
- si le citoyen a exercé un recours devant les tribunaux de droit commun, soit la Cour suprême du Canada ou ceux visés par l'article 1 de la Loi sur les tribunaux judiciaires¹¹.

4.3. HORS COMPÉTENCE

La compétence du Protecteur du citoyen ne s'étend pas aux ministères et organismes du gouvernement fédéral, aux municipalités, aux municipalités régionales de comtés (à moins que la situation mette en cause le ministre des Affaires municipales, des Régions et de l'Occupation du territoire). Elle ne s'étend pas non plus au réseau de l'éducation (commission scolaire, école, cégep et université). Par contre, si la responsabilité du ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport est en cause, le Protecteur du citoyen a compétence.

Il ne peut davantage intervenir, à titre d'exemple, auprès d'Hydro-Québec, de Loto-Québec, de la Société des alcools du Québec, de la Commission de la construction du Québec, de la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse. Les demandes touchant les services donnés par les centres jeunesse peuvent cependant être examinées par le secteur SSS.

11. L.R.Q., c. T-16.

Sa compétence ne couvre pas les problèmes de nature privée ou de consommation relatifs à la [Loi sur la protection du consommateur](#).

Finalement, le Protecteur du citoyen n'a pas compétence sur (art. 14 et 15 [LPC](#)) :

- le Conseil exécutif;
- le Conseil du trésor, à l'exception de son personnel;
- le Directeur général des élections du Québec.

4.4. REFUS DISCRÉTIONNAIRE

En vertu de l'article 19.1 de la [LPC](#), le Protecteur du citoyen peut, en administration publique, refuser d'intervenir :

- si le citoyen refuse de fournir les informations et les documents qui lui sont demandés;
- si la demande d'intervention est frivole, vexatoire ou de mauvaise foi;
- si une intervention n'est pas utile en tenant compte de toutes les circonstances.

En vertu de l'article 13 de la [LPU](#), le Protecteur du citoyen peut aussi, en santé et services sociaux, refuser ou cesser d'intervenir :

- si la demande est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- s'il a des motifs raisonnables de croire que son intervention n'est manifestement pas utile;
- si le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont causé l'insatisfaction du citoyen et le dépôt de la demande rend son examen impossible;
- s'il s'est écoulé plus de deux ans depuis que le citoyen a reçu les conclusions motivées du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services (CLPQS) ou, selon le cas, du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) ou encore depuis la date à laquelle des conclusions négatives sont réputées avoir été transmises au citoyen (à moins d'une impossibilité d'agir du citoyen).

CHAPITRE 5. LES RELATIONS AVEC LE CITOYEN OU SON REPRÉSENTANT

Le Protecteur du citoyen agit de manière impartiale. Il ne représente pas un citoyen comme le ferait un avocat. Le citoyen ou son représentant doit en être informé à la première occasion. De cette façon, le citoyen comprendra le rôle du Protecteur du citoyen et pourra mieux situer son intervention en lui expliquant que le Protecteur du citoyen doit tenir compte des lois, règlements ainsi que de la version des faits de chacun.

5.1. LES RELATIONS INTERPERSONNELLES

Le délégué ne doit pas tolérer les insultes ou les menaces à son endroit et à l'endroit de quiconque dans un ministère, organisme et instance. Si les propos tenus représentent un risque, le délégué avise rapidement son coordonnateur et son directeur afin d'évaluer l'urgence de prévenir les personnes faisant l'objet de la menace. Dans les cas où la divulgation de renseignements personnels s'impose, il est essentiel de compléter l'[Avis de divulgation de renseignements personnels en cas de menaces graves à la vie, santé ou sécurité d'une personne](#) prévu à la [Politique sur la divulgation de renseignements personnels en vue d'assurer la protection de personnes en danger](#).

Dans les cas où le citoyen menace de se suicider, il faut suivre la même démarche à savoir aviser son coordonnateur et son directeur afin d'évaluer l'urgence d'intervenir. À cette occasion, il faut également remplir l'[Avis de divulgation de renseignements personnels en cas de menaces graves à la vie, santé ou sécurité d'une personne](#). Un [Aide-mémoire](#) est disponible pour référence au besoin.

5.2. LA LANGUE ET LES MODES DE COMMUNICATION

Bien que plusieurs publications du Protecteur du citoyen soient traduites en anglais, le français est la langue des communications institutionnelles du Protecteur du citoyen.

5.2.1. LES COMMUNICATIONS VERBALES AVEC LES CITOYENS

Dès le premier contact, le délégué se présente par son nom et le titre de sa fonction au Protecteur du citoyen et précise la raison de son appel.

Le personnel du Protecteur du citoyen doit tenir pour acquis que le français est la langue officielle et la langue d'usage de la vie publique au Québec.

Par conséquent, la première langue de contact avec le citoyen, au téléphone ou en personne, est le français. La conversation peut être poursuivie en anglais, à la demande de l'interlocuteur ou si la situation le commande.

La [LPU](#) prévoit à l'article 10, alinéa 7^o, que lorsque la demande est formulée verbalement, le Protecteur du citoyen peut communiquer ses conclusions verbalement.

Malgré l'absence de disposition prévue à cet effet, les délégués en ADMP peuvent aussi communiquer leurs conclusions verbalement.

5.2.2. LES COMMUNICATIONS ÉCRITES AVEC LES PERSONNES PHYSIQUES ET LES PERSONNES MORALES¹²

Dans ses communications écrites, tant avec les personnes physiques que les personnes morales, le personnel du Protecteur du citoyen utilise le français. Voir à cet effet la [Politique relative à la langue de communication chez le Protecteur du citoyen](#).

Lorsque la personne s'est adressée à lui en anglais, ou lorsque la situation le commande, la correspondance¹³ est rédigée en français, puis traduite en anglais. Il faut ajouter alors dans l'en-tête de la première page du document en caractère gras : *This document has been translated from the French version by a translator*. Ce document est alors signé et transmis, sur papier en-tête. L'original en français n'est pas transmis, cependant il est conservé au dossier. Les deux versions sont enregistrées dans l'application GDD.

12. L'expression personne physique désigne les particuliers. Elle comprend également les entreprises dont le propriétaire n'est pas une personne morale.

13. S'entend des lettres, conclusions et courriels transmis à une personne physique, tel que décrit dans la [politique](#).

Il appartient à l'agente de secrétariat de chacun des secteurs de transmettre la version Word au traducteur désigné. Par ailleurs, en raison du caractère confidentiel de la demande, tout renseignement personnel, incluant l'adresse, doit être enlevé du document avant son envoi pour traduction.

5.3. LE SUIVI AU CITOYEN (DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS)

Dans le cas où une demande ne peut être traitée à l'intérieur d'un délai de 10 jours, le citoyen doit être informé de la durée approximative du traitement de son dossier, de tout motif de délai additionnel et de l'avancement de son dossier aux étapes importantes. L'information peut lui être communiquée verbalement ou par écrit et une note doit apparaître au dossier.

Le délai de 10 jours commence à se calculer dès la date d'inscription du premier contact à moins que des documents essentiels à la compréhension et à l'analyse de la demande ou que le dossier de l'instance du réseau SSS soient requis. Dans ce cas, le délai de 10 jours se calcule à compter de la date de réception des documents.

5.4. LA DEMANDE DE RENCONTRE AVEC LE PERSONNEL DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Lorsqu'un citoyen formule une demande de rencontre à l'un des membres du personnel du Protecteur du citoyen, ce dernier examine avec le citoyen la nécessité de la rencontre (complexité, difficulté à expliquer son cas, nécessité d'observer l'environnement, etc.). S'il est d'avis qu'une rencontre doit avoir lieu, il doit, en conformité avec les engagements de la [DSC](#), s'assurer qu'une rencontre est fixée dans les meilleurs délais.

Les rencontres avec les citoyens peuvent se faire dans les bureaux du Protecteur du citoyen. Il est important d'aviser la réception du bureau de Québec ou de Montréal, selon le cas, du moment de la rencontre et du nom de la personne rencontrée. Le jour de la rencontre, s'il survient un retard, le membre du personnel en informe la réception visée et mentionne le délai d'attente prévu.

Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, le citoyen est reçu dans une salle d'entrevue ou, exceptionnellement, dans une salle de réunion. Le membre du personnel qui

fixe un rendez-vous avec un citoyen doit se charger lui-même de la réservation de la salle d'entrevue ou de réunion. Par ailleurs, un membre du personnel peut parfois être amené à gérer certaines situations plus délicates impliquant un citoyen agressif. Le document [Instructions relatives au traitement des situations impliquant un client agressif lors d'une rencontre à la réception ou en salle d'entrevue](#) peut servir de guide dans de telles situations.

Une rencontre peut aussi exiger un déplacement chez le citoyen. L'employé doit être vêtu convenablement, présenter sa carte de visite, ou sa carte professionnelle avec photographie délivrée par le Protecteur du citoyen, et s'il y a lieu, être accompagné.

Les documents originaux reçus du citoyen lors d'une rencontre sont photocopiés dès que possible et retournés au citoyen¹⁴.

5.5. LA DEMANDE DE RENCONTRE AVEC LE PROTECTEUR DU CITOYEN

Le citoyen sollicitant une rencontre avec le Protecteur du citoyen doit être avisé que, par délégation, il appartient dans un premier temps au délégué et, si nécessaire, au gestionnaire concerné d'y donner suite. Les rencontres avec le Protecteur du citoyen relèvent de la discrétion de celui-ci.

Le responsable d'un dossier se doit de mentionner au citoyen, qui requiert l'implication personnelle du Protecteur du citoyen à son dossier, qu'il agit en vertu des pouvoirs délégués par ce dernier et qu'il a la responsabilité de répondre aux demandes concernant les secteurs dont il a la responsabilité.

Si le citoyen persiste, il doit être dirigé vers le gestionnaire.

On peut également inviter le citoyen à écrire au Protecteur du citoyen personnellement.

5.6. LES SERVICES PROFESSIONNELS

Il peut être nécessaire de requérir les services d'un interprète pour faciliter les échanges lors de l'entrevue ou afin d'établir une communication avec une personne ayant une perte auditive ou parlant une langue autre que le français.

14. Voir 5.7 Le retour des documents originaux.

En conformité avec la [DSC](#), le Protecteur dispose d'une ligne téléphonique ATS sans frais et il offre, sur demande, des services d'interprétation en langage des signes québécois (LSQ). Il offre également des services d'interprétation dans une langue autre que le français au besoin.

5.7. LE RETOUR DE DOCUMENTS ORIGINAUX

Le [Répertoire des bonnes pratiques](#) prévoit que les documents originaux transmis par les citoyens ne doivent pas être conservés au dossier, mais retournés au citoyen le plus tôt possible.

En effet, la procédure de numérisation des dossiers prévoit la destruction des dossiers physiques 90 jours ouvrables après leur fermeture. Ainsi, dépassé ce délai, un citoyen pourrait ne plus avoir la possibilité de récupérer ses originaux. Par conséquent, conserver les originaux au dossier pourrait amener la destruction de ceux-ci.

Pour garantir l'intégralité du document, il ne faut jamais écrire de notes personnelles sur les documents originaux des citoyens.

Si à la fermeture d'un dossier, il s'y trouve encore l'original d'un document fourni par le citoyen, ce document doit lui être retourné après s'être assuré d'en avoir une copie au dossier. Le retour de l'original s'effectue par courrier **sous pli recommandé** à moins d'une remise en mains propres au citoyen, auquel cas un reçu doit attester sous sa signature qu'il a repris possession du document. Une lettre de transmission doit accompagner le retour de l'original par courrier.

5.8. LA PLAINTÉ À L'ÉGARD DU PERSONNEL DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Un citoyen peut s'adresser au responsable de la qualité des services du Protecteur du citoyen en cas d'insatisfaction à l'égard des services de l'institution. Le comité institutionnel sur la qualité des services est chargé d'examiner les plaintes à l'encontre des membres du personnel concernant les services reçus et de statuer sur le bien-fondé de ces plaintes (dossiers fermés ou dossiers dont les conclusions ont été transmises au citoyen).

Cependant, si la demande reçue concerne un dossier actif, elle doit être transférée pour suivi au gestionnaire responsable du secteur concerné. Pour plus de détails, le document [La procédure relative au traitement des plaintes des citoyens à l'égard de la qualité des services du Protecteur du citoyen](#) peut être consulté.

CHAPITRE 6. LES RELATIONS AVEC LES MINISTÈRES, ORGANISMES ET INSTANCES

Le Protecteur du citoyen est impartial. Il ne cherche pas à tout prix à faire primer un point de vue sur un autre, que ce soit celui d'un citoyen ou d'une instance publique. S'il apparaît que le fonctionnaire, ou l'intervenant du réseau de la Santé et des services sociaux, ou son supérieur, se méprend à ce sujet, une mise au point doit être faite à la première occasion. Ceci facilite les rapports et permet à ces différents interlocuteurs de mieux comprendre le rôle du Protecteur du citoyen. L'attitude du délégué, tant dans sa façon de poser des questions ou d'argumenter, doit refléter son impartialité et son ouverture d'esprit.

6.1. L'IDENTIFICATION COMME EMPLOYÉ DU PROTECTEUR DU CITOYEN

Lors d'un déplacement en enquête, l'employé doit avoir avec lui la carte d'identité personnelle avec photographie délivrée par le Protecteur du citoyen. Cette carte devra, au besoin, être présentée aux fins d'identification au personnel de sécurité des édifices auxquels désire accéder l'employé de même qu'à tout fonctionnaire, intervenant ou gestionnaire du ministère, organisme ou instance visé par l'enquête.

6.2. LE COMPORTEMENT

Dans ses rapports avec le personnel des ministères, organismes et instances, l'employé du Protecteur du citoyen se doit d'être courtois, calme et à l'écoute. Il doit éviter la confrontation ou la personnalisation du débat, mais il n'a pas à tolérer les faux-fuyants et l'intimidation.

Lors d'un déplacement pour rencontrer le personnel d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance, l'employé doit être vêtu convenablement.

6.3. LE RESPECT DU DROIT DE FAIRE VALOIR SON POINT DE VUE

Le Protecteur du citoyen et son personnel doivent être équitables et respecter les règles de justice naturelle et les droits fondamentaux. Ce qui signifie qu'il fait preuve d'impartialité, traite tous les citoyens de façon égale (sans discrimination) et ne se place pas en situation

de conflits d'intérêts. Il doit donner au citoyen l'occasion de faire valoir son point de vue et le droit de recevoir une décision en toute impartialité et objectivité.

Avant de conclure au terme de l'examen d'un dossier, la [LPC](#)¹⁵ et la [LPU](#)¹⁶ obligent le Protecteur du citoyen à donner à l'auteur de l'acte ou de l'omission l'occasion de se faire entendre, de fournir des explications, de faire valoir son point de vue et ses commentaires.

6.4. LA RÉTICENCE OU LE REFUS DE COLLABORER

Lorsque toute personne d'un ministère, organisme ou instance manifeste des réticences ou refuse de répondre à des questions, à donner accès à des documents, à des renseignements ou à des lieux, il importe d'établir clairement auprès de l'interlocuteur le mandat du Protecteur du citoyen et les pouvoirs d'exiger des documents et des renseignements ainsi que les pouvoirs d'enquête que lui reconnaissent les articles 25 de la [LPC](#), 14 de la [LPU](#) et 171, par. 3^o de la [LAI](#).

Si la collaboration n'est toujours pas acquise, le délégué doit rapporter la situation à son supérieur.

6.5. L'UTILISATION DES DOCUMENTS

6.5.1. LES DOCUMENTS AU DOSSIER D'UN MINISTÈRE, ORGANISME OU INSTANCE

Les documents au dossier d'un ministère, organisme ou instance sont sous sa garde et sa responsabilité. En aucun temps, le délégué du Protecteur du citoyen ne doit sortir des locaux d'un ministère, organisme ou instance, un dossier, un document ou tout autre élément d'un dossier sous la garde et la responsabilité du ministère, de l'organisme ou de l'instance. Ils peuvent être consultés sur place et des photocopies peuvent aussi être faites sur place aux fins de l'enquête. Le délégué du Protecteur du citoyen doit voir à remettre dans le même état tout document ou dossier qu'il a consulté. Il en va de la crédibilité de l'institution.

15. Art. 23 [LPC](#) : « Lorsque le Protecteur du citoyen juge à propos d'intervenir, il doit inviter l'auteur de l'acte ou de l'omission ou, lorsque celui-ci est un organisme public, son dirigeant, à se faire entendre et, s'il y a lieu, à remédier à la situation préjudiciable. »

16. Art. 10 al. 5 [LPU](#) : « Le Protecteur des usagers doit établir une procédure d'examen des plaintes. Cette procédure doit notamment [...] 5^o permettre au citoyen et à l'établissement ou, selon le cas, à l'agence ainsi que, le cas échéant, à la plus haute autorité de l'organisme, de la ressource ou de la société ou encore à toute autre personne détenant la plus haute autorité, lorsque les services faisant l'objet de la plainte relèvent de l'un d'eux, de présenter leurs observations; [...] »

Le citoyen qui requiert une copie des documents obtenus d'un ministère, d'un organisme ou d'une instance par le Protecteur du citoyen ou de tout autre document est invité à s'adresser au responsable de l'application de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#) du Protecteur du citoyen. Le délégué du Protecteur du citoyen ne peut se substituer à ce responsable.

6.5.2. LES DOCUMENTS PROVENANT DU CITOYEN

Le citoyen consent implicitement à ce que les documents qu'il transmet puissent être portés à la connaissance du personnel d'un ministère, organisme ou instance lorsqu'il s'adresse au Protecteur du citoyen. Cependant, les délégués doivent user de prudence. Dans certains cas, selon le jugement du délégué, ce consentement implicite devrait cependant être validé. Lorsqu'une autorisation spécifique est demandée, elle doit être consignée au dossier.

6.5.3. LA TRANSMISSION DES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES AU MINISTÈRE, ORGANISME OU INSTANCE

À l'exception des appels en provenance des centres de détention, la DAR répond à tous les appels reçus des citoyens à travers le Québec, que ce soit en provenance des lignes de Montréal ou de Québec. Les délégués du bureau de Montréal doivent donc transmettre à leurs interlocuteurs dans les ministères, organismes et instances, le numéro de leur poste téléphonique personnel, afin d'éviter que les appels qu'ils reçoivent soient retransmis vers Montréal à partir de Québec.

CHAPITRE 7. LE CHEMINEMENT DU TRAITEMENT D'UNE DEMANDE

7.1. L'ACCUEIL ET LA RECEVABILITÉ DE LA DEMANDE

La Direction de l'accueil et de la recevabilité (DAR), oeuvrant à partir du bureau de Québec, est chargée, dans le respect des engagements de la [DSC](#), de recevoir l'ensemble des demandes, verbales ou écrites, adressées au Protecteur du citoyen, à l'exception des demandes provenant des centres de détention qui relèvent de la Direction administration publique - Montréal. Ce sont les préposés aux renseignements de l'équipe des services correctionnels qui répondent aux appels en provenance des centres de détention.

7.1.1. L'ACCUEIL DES VISITEURS

L'accès aux bureaux du Protecteur du citoyen, en dehors des aires réservées à l'accueil, est interdit à toute personne qui n'est pas à l'emploi du Protecteur du citoyen ou qui n'est pas dûment autorisée et accompagnée à cet effet.

Lorsqu'un citoyen se présente au bureau sans rendez-vous et qu'il s'agit d'une nouvelle demande, la réceptionniste avise le secteur concerné afin qu'un délégué reçoive le citoyen dans les meilleurs délais et lui offre son assistance.

Lorsque la demande concerne un secteur relevant de l'un ou l'autre bureau (Québec ou Montréal, selon le cas), la réceptionniste communique avec le délégué concerné afin de permettre au citoyen d'avoir un entretien téléphonique avec lui à partir de la salle d'entrevue à Québec ou à Montréal, selon le cas. Afin de faciliter le déroulement de l'entretien téléphonique, un agent à la recevabilité de la DAR peut, au besoin, assister le citoyen.

En l'absence du ou des responsables concernés, le citoyen est informé qu'il sera joint pour convenir d'un rendez-vous.

Lorsqu'un visiteur (citoyen, ancien employé, fournisseur, fonctionnaire, journaliste ou autre) se présente à l'accueil, il sera invité à demeurer à la réception jusqu'à ce que la personne visitée se charge de l'accueillir et de le reconduire.

7.1.2. LA RÉCEPTION DES APPELS

7.1.2.1. Les députés

Les demandes provenant des députés sont transmises au gestionnaire de la DAR, qui s'assure de leur recevabilité en conformité avec la [Directive sur le traitement des demandes soumises au Protecteur du citoyen par le personnel des bureaux de circonscription](#).

Lorsque la demande formulée par le bureau d'un député concerne une matière sous compétence du Protecteur du citoyen, la demande est transmise par courriel au secteur concerné et le gestionnaire du secteur est mis en copie conforme de cette demande.

7.1.2.2. Les représentants des médias

Toute demande formulée par un chercheur ou un journaliste est transmise à la Direction des communications et Secrétariat général adjoint.

Aucune information ne doit être donnée à un tiers concernant l'existence ou non d'une demande formulée par un citoyen ou son représentant, à moins d'une autorisation écrite du citoyen.

7.1.2.3. Les citoyens et les tiers

La DAR répond aux appels et analyse les demandes hors compétence (qui ne relèvent pas de la compétence du Protecteur du citoyen), les demandes qui concernent les ministères et organismes du gouvernement du Québec (sous compétence) ainsi que les demandes touchant les instances du réseau de la Santé et des services sociaux. Finalement, elle transmet aux unités concernées les appels en provenance notamment des médias et autres.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de renseignement ou d'une demande hors compétence, un dossier est créé dans GDD et son traitement est pris en charge par la DAR.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de renseignement ou d'une nouvelle demande en ADMP, le dossier est créé dans GDD et transmis au secteur ADMP qui se charge de communiquer avec le citoyen.

Lorsqu'il s'agit d'une nouvelle demande en SSS et que le citoyen a exercé son recours en première instance, le dossier est créé dans GDD et transmis au secteur SSS. Si le citoyen n'a pas exercé son recours en première instance et qu'il n'y a pas de manifestation de crainte de représailles ou de *bris du lien de confiance*, il est alors dirigé vers le CRPQS ou le CLPQS de l'instance concernée. Les coordonnées de ce dernier lui sont données. Un dossier est également créé dans GDD.

S'il y a crainte de représailles ou *bris de lien de confiance*, ou s'il s'agit d'un signalement, la demande est dirigée en SSS.

Lorsque le dossier est en traitement et que le citoyen est insatisfait des services reçus du Protecteur du citoyen, un courriel est transmis au responsable du dossier ainsi qu'à son gestionnaire. Lorsque le dossier est toujours en traitement mais que les conclusions ont déjà été transmises au citoyen ou lorsque le dossier est fermé, la procédure à suivre est prévue à 5.8.

7.1.3. LA RÉCEPTION DU COURRIER POSTAL, DU COURRIER ÉLECTRONIQUE ET DES TÉLÉCOPIES

Les procédures concernant le traitement du courrier sont élaborées par la DAR de concert avec la Direction des technologies de l'information et de la gestion des données (DTIGD), tant pour Montréal que pour Québec.

Le courrier traité par le bureau de Montréal est celui qui concerne une matière qui relève de l'ADMP-MTL (nouvelle demande ou dossier en traitement) ou qui est spécifiquement adressé à un employé du personnel du bureau de Montréal. Ce sont des agents de secrétariat désignés qui se chargent du traitement du courrier à Montréal.

Le courrier reçu par le bureau de Montréal qui porte sur les nouvelles demandes ADMP-QC, les nouvelles demandes SSS (Montréal et Québec), les demandes hors compétence et toutes les autres correspondances concernant des dossiers en cours de traitement à Québec ou adressées au personnel de Québec, notamment à la protectrice du citoyen, sont transmises à la DAR pour traitement.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de renseignement ou d'une demande hors compétence, le dossier est ouvert par la DAR, le document est enregistré au dossier GDD et le tout est pris en charge par les agents à la recevabilité.

Lorsqu'il s'agit d'une demande de renseignement ou d'une nouvelle demande en ADMP, le dossier est créé dans GDD et le document est enregistré au dossier GDD. Le tout est ensuite transmis au secteur visé.

Lorsqu'il s'agit d'une nouvelle demande qui concerne le secteur SSS et que le recours de première instance a été exercé, le dossier est créé dans GDD et transmis à l'équipe visée en SSS. Si le recours de première instance n'a pas été exercé, le dossier est créé dans GDD et l'agent à la recevabilité invite le citoyen à exercer son recours en première instance. Les demandes comportant la manifestation de crainte de représailles ou *bris du lien de confiance* sont transmises directement en SSS même si le citoyen n'a pas exercé son recours en première instance. Il est également possible, même si le recours de première instance n'a pas été exercé, que d'autres situations fassent également l'objet d'une décision par la gestionnaire du secteur SSS afin d'éviter de retourner le citoyen en première instance.

Tant en ADMP qu'en SSS, lorsque la demande implique plus d'un ministère, organisme ou instance, un dossier est créé dans GDD au nom de chaque délégué responsable du ministère, organisme ou instance concerné, conformément à la [Procédure relative au traitement des demandes par différents responsables pour un même citoyen](#).

Lorsque le document concerne un dossier en traitement, il est enregistré au dossier GDD et transmis à la personne responsable du dossier qui se charge d'y verser le document. Les courriers électroniques reçus dans la boîte de courriel du Protecteur du citoyen sont traités par la DAR. La responsabilité d'enregistrer le courriel principal auquel une seule pièce est jointe appartient à la DAR. S'il y a plus d'une pièce qui

est jointe au courriel, il reviendra au secteur concerné d'enregistrer ces pièces jointes dans GDD, sur réception du courriel qui lui sera réacheminé par la DAR.

7.1.4. LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS OU HORS COMPÉTENCE PAR LA DIRECTION DE L'ACCUEIL ET DE LA RECEVABILITÉ

La DAR procède au traitement des demandes hors compétence en cernant les attentes et en recueillant les renseignements pertinents.

Conformément à la mission du Protecteur du citoyen, le personnel de la DAR fournit l'assistance nécessaire afin d'aider le citoyen dans la rédaction de sa demande ainsi que dans les situations de crise.

La DAR réfère à la Commission d'accès à l'information (CAI) les demandes relevant de la compétence de cette dernière (art. 173 [LAI](#)).

À moins que le citoyen ne s'y oppose, la DAR transmet à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ) les demandes relevant de la compétence d'enquête de cette dernière (art. 75 [Charte des droits et libertés de la personne](#)).

Au terme de son analyse, l'agent à la recevabilité de la DAR transmet verbalement ou par écrit la conclusion.

Lorsque requis dans le traitement de certains dossiers hors compétence, la DAR obtient un avis du secteur concerné compte tenu de la nature spécifique de certaines demandes ou du caractère spécialisé d'une demande.

7.2. LE TRAITEMENT DE LA DEMANDE PAR LE SECTEUR ADMINISTRATION PUBLIQUE ET LE SECTEUR SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

7.2.1. LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE PAR LE SECTEUR ADMINISTRATION PUBLIQUE

L'ADMP reçoit de la DAR toutes les demandes des citoyens concernant l'ensemble des ministères ou organismes du gouvernement du Québec sous compétence.

Le délégué technicien responsable d'analyser la demande communique avec le citoyen¹⁷ afin d'identifier les motifs de plainte, de cerner ses attentes, de recueillir les renseignements pertinents, de clarifier le mandat du Protecteur du citoyen, s'il y a lieu, et d'effectuer l'Avis 10 jours, le cas échéant. À la suite de cette démarche, il analyse les motifs de plainte.

Si la demande provient d'un bureau de député, elle est traitée conformément à la [Directive sur le traitement des demandes soumises au Protecteur du citoyen par le personnel des bureaux de circonscription.](#)

Si la demande reçue concerne l'attitude ou le comportement d'un employé ou d'un gestionnaire d'un ministère ou d'un organisme public, le délégué la traite selon la [Directive sur le traitement des demandes soumises au Protecteur du citoyen concernant le comportement ou l'attitude d'un employé d'un ministère ou d'un organisme public.](#)

Si le citoyen a formulé une ou plusieurs demandes qui concernent différents secteurs, le délégué communique avec le ou les responsables des autres dossiers, le cas échéant, pour s'assurer d'une compréhension commune de la situation et convenir des suites à donner et des actions à poser. Le tout conformément à la [Procédure relative au traitement des demandes par différents responsables pour un même citoyen.](#)

¹⁷ Dans le cas d'une personne majeure inapte ou d'un représentant voir la [Directive sur les demandes soumises au Protecteur du citoyen par une personne majeure inapte ou son représentant.](#)

7.2.2. LA RÉCEPTION DE LA DEMANDE PAR LE SECTEUR SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

Le secteur SSS reçoit de la DAR toutes les demandes des citoyens concernant les instances du réseau SSS.

Si nécessaire après vérification, le délégué technicien en SSS redirige le citoyen à son recours de première instance.

Le délégué technicien fournit l'assistance nécessaire au citoyen afin de l'aider (art. 10 par. 2 [LPU](#)) à bien identifier l'objet de sa demande au Protecteur du citoyen.

Si la demande provient d'un bureau de député, elle est traitée conformément à la [Directive sur le traitement des demandes soumises au Protecteur du citoyen par le personnel des bureaux de circonscription.](#)

Si la demande reçue concerne un employé ou un gestionnaire du réseau de la santé et des services sociaux qui n'est plus à l'emploi de l'instance où les faits allégués se seraient produits, le délégué la traite selon la [Directive sur le traitement des demandes soumises au Protecteur du citoyen concernant un employé ou un gestionnaire du réseau de la santé et des services sociaux qui n'est plus à l'emploi de l'instance où les faits allégués se seraient produits.](#)

Si le citoyen a formulé une ou plusieurs demandes qui concernent différents secteurs, le délégué communique avec le ou les responsables des autres dossiers, le cas échéant, pour s'assurer d'une compréhension commune de la situation et convenir des suites à donner et des actions à poser. Le tout conformément à la [Procédure relative au traitement des demandes par différents responsables pour un même citoyen.](#)

Il s'assure de la conformité de la demande en vertu des dispositions législatives suivantes :

- En vertu de l'article 14 de la [LPU](#), il s'assure d'avoir en main tous les renseignements ainsi que les documents nécessaires à l'examen de la plainte.

- En vertu de l'article 11 de la [LSSSS](#), un usager a le droit d'être accompagné et assisté par une personne de son choix lorsqu'il désire obtenir de l'information ou entreprendre une démarche relativement à un service dispensé par une instance ou un professionnel qui exerce dans un centre exploité par l'instance. Le délégué technicien en SSS s'assure donc de vérifier l'identité de la personne qui s'adresse au Protecteur du citoyen ainsi que l'identité de la personne en application de l'article 12 de la [LSSSS](#) relativement au statut du représentant autorisé.
- Dans le cas d'une personne inapte, le délégué technicien en SSS doit s'assurer d'avoir en main l'autorisation, écrite ou verbale, de la personne qui est apte à répondre à un tiers qui intervient pour elle, le tout conformément à la [Directive sur les demandes soumises au Protecteur du citoyen par une personne majeure inapte ou son représentant](#).
- Le Protecteur du citoyen doit refuser de transmettre des renseignements concernant une personne si le tiers qui intervient en son nom n'est pas dûment mandaté. Les dossiers de santé d'une personne sont strictement confidentiels. À défaut d'autorisation, le tiers est informé que le délégué communiquera avec la personne elle-même pour vérifier si elle consent à ce que son cas soit discuté avec le tiers en question.

Le délégué technicien informe le coordonnateur et le gestionnaire du secteur SSS des signalements en vue de les présenter au vice-protecteur – Services aux citoyens et aux usagers. Selon la décision de celui-ci, une lettre est préparée pour signature par le vice-protecteur, afin d'interpeller l'instance concernée de la situation.

Si le délégué technicien constate que la demande du citoyen implique plus d'un ministère, organisme et instance, il en informe chacun des secteurs concernés. Il appartient à chacun d'eux d'informer le citoyen du résultat de ses démarches.

7.2.3. L'ENQUÊTE

7.2.3.1. Les principes

7.2.3.1.1. La confidentialité

L'obligation de confidentialité, qui incombe aux employés du Protecteur du citoyen, est inscrite aux articles 5, 11, 24 et 33 de la [LPC](#). À cet égard, le Protecteur du citoyen et les vice-protecteurs, ainsi que le personnel du Protecteur du citoyen doivent prêter serment, avant de commencer à exercer leurs fonctions¹⁸.

Il est important de rappeler que quiconque, sans y être dûment autorisé, révèle un renseignement qu'il a obtenu dans l'exercice des fonctions de vice-protecteur, de gestionnaire, de délégué ou d'employé du Protecteur du citoyen, commet une infraction et est passible d'une amende. L'employé ne doit donc révéler, à quiconque, incluant son entourage immédiat, aucun renseignement obtenu dans l'exercice de ses fonctions ni aucune information relative à un ou des dossiers, sans y être dûment autorisé.

L'article 24 [LPC](#) lui permet de faire une enquête pour laquelle il bénéficie des pouvoirs des commissaires enquêteurs, dans le cadre de son intervention.

7.2.3.1.2. La divulgation des renseignements obtenus

De l'information à caractère public, telle une politique administrative rendue publique, recueillie auprès du ministère, de l'organisme ou de l'instance qui est de nature à favoriser la compréhension du citoyen peut lui être communiquée.

Il faut user de prudence et de jugement avant de révéler certains renseignements. Certains documents n'ont pas à être divulgués, y

18. Le serment est en annexe dans la LPC.

inclus au citoyen lui-même. C'est le cas, par exemple, d'un rapport médical non encore porté à la connaissance du citoyen. Ces paramètres ne doivent pas s'interpréter de manière à empêcher le citoyen de comprendre les raisons qui ont motivé la décision le concernant.

Lorsque le citoyen souhaite obtenir copie d'un document contenu dans son dossier ou lorsqu'un tiers fait une demande d'accès à l'information, pour obtenir des documents qui n'ont pas déjà été rendus publics, **la demande doit être transmise au responsable de l'accès à l'information au Protecteur du citoyen**. Le délégué ne peut se substituer à ce responsable.

Tous documents ou informations verbales (projet de lettre, état de situation, étude, compilation, etc.) extérieurs au cas dont est saisi le délégué, lesquels sans être à l'origine de la décision pourraient servir lors d'une poursuite judiciaire, ne doivent pas être transmis au citoyen.

Le citoyen qui demande une copie d'une correspondance qu'il a lui-même écrite au Protecteur du citoyen ou d'un document qu'il a lui-même transmis au délégué aux fins de son enquête peut en obtenir une copie de la part du délégué.

7.2.3.1.3. Le caractère privé de l'intervention

L'article 24 de la [LPC](#) l'oblige à conduire son intervention privément. Il faut donc retenir que c'est l'intervention qui a un caractère privé.

L'employé n'a pas à divulguer à quiconque les méthodes et stratégies d'intervention utilisées, ni à identifier les personnes qu'il a interrogées. Les témoignages sont recueillis confidentiellement. Toutefois, le citoyen et le fonctionnaire ou l'intervenant du réseau SSS ont droit au résultat de l'intervention.

7.2.3.2. Les moyens

Le processus d'enquête doit demeurer rigoureux et impartial tout au long des différentes étapes.

7.2.3.2.1. La collecte de l'information

L'information peut être recueillie auprès de quiconque en raison des pouvoirs d'exiger des documents et des renseignements et des pouvoirs d'enquête reconnus au Protecteur du citoyen et à son personnel agissant par délégation.

Le par. 3^o de l'article 171¹⁹, de la [LAI](#) autorise le Protecteur du citoyen à prendre connaissance et à obtenir d'un ministère, organisme ou instance tout document, même nominatif, qu'il juge pertinent au traitement d'une demande du citoyen. L'article 24 LPC lui permet de faire une enquête pour laquelle il bénéficie des pouvoirs des commissaires enquêteurs dans le cadre de son intervention.

Par ailleurs, l'obtention d'une copie d'un document détenu par un greffe de Tribunal de droit commun est gratuite pour le Protecteur du citoyen, sur présentation de la carte d'employé du demandeur et, sur demande, d'une assignation à comparaître *duces tecum*.

7.2.3.2.2. La demande d'expertise

Le délégué peut suggérer aux autorités du Protecteur du citoyen de demander l'avis d'un expert externe lui permettant de mieux saisir les différentes facettes d'un problème exigeant des connaissances techniques. Il pourra aussi faire valider une information ou un document obtenu d'un ministère, organisme ou instance, et ceci, afin d'avoir une appréciation critique de la position du ministère, organisme ou instance. Par exemple, la demande d'expertise peut être nécessaire en certaines matières : comptabilité, statistique, santé, ingénierie, agronomie, etc.

19. Art. 171 : « Malgré les articles 168 et 169, la présente loi n'a pas pour effet de restreindre : 3- la communication de documents ou de renseignements exigés par le Protecteur du citoyen ou par assignation, mandat ou ordonnance d'une personne ou d'un organisme ayant le pouvoir de contraindre à leur communication. »

La demande d'expertise est formulée auprès du supérieur immédiat.

L'article 5 de la [LPU](#), édicte d'ailleurs que le Protecteur des usagers peut, par écrit, confier à une personne qui n'est pas membre de son personnel le mandat d'examiner une plainte et, le cas échéant, de conduire une enquête ou lui confier tout autre mandat spécifique relié à l'une ou l'autre de ses fonctions. Il peut déléguer à cette personne l'exercice de chacun de ses pouvoirs.

7.2.3.2.3. L'avis juridique

Le délégué peut estimer qu'une opinion juridique est requise, notamment pour clarifier un point de droit ou pour répondre à une argumentation juridique. Il en convient avec son supérieur immédiat à qui incombe la responsabilité d'acheminer la demande en ce sens au vice-protecteur puis à la Direction des affaires juridiques au besoin.

7.2.3.2.4. Les positions institutionnelles

À la suite d'une première analyse, le délégué peut juger nécessaire de consulter son supérieur immédiat dans le but de solliciter une position institutionnelle. Par exemple, lorsqu'il relève des failles dans la loi ou le règlement, un problème de cohérence intersectorielle ou lorsqu'il s'interroge sur la pertinence de l'intervention du Protecteur du citoyen.

Le délégué prépare, sur demande de son supérieur immédiat, un état de situation accompagné, au besoin, des pièces pertinentes. Ce dernier l'achemine au vice-protecteur pour suivi approprié.

7.2.3.3. L'analyse du niveau de priorité des demandes

L'intervention du Protecteur du citoyen doit être priorisée en fonction de certains critères.

Plus la probabilité que le préjudice se concrétise durant l'intervention du Protecteur du citoyen (proximité dans le temps) et plus la gravité de ce

préjudice pourrait être importante, plus le niveau de priorité accordée à la réalisation de cette enquête devra être élevé.

Les critères de priorisation sont :

Probabilité de manifestation du préjudice

NIVEAUX DE PROBABILITÉ

probable :

- Le préjudice est présent en continu ou va probablement se manifester en cours d'enquête.

peu probable :

- Le préjudice est passé ou a peu de chance de se manifester en cours d'enquête.

Gravité des préjudices

NIVEAUX DE PRIORITÉ

élevée :

- L'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne sont présentement menacés ou risquent d'être menacés en l'absence d'intervention à court terme.

limitée :

- L'intégrité, la sécurité ou le développement de la personne ne sont pas menacés à court terme, bien que des interventions soient nécessaires.

Le niveau de priorité est obtenu en utilisant les résultats de l'appréciation de la probabilité que l'événement préjudiciable survienne et de la gravité du préjudice.

La cote de priorité d'un dossier doit être évaluée au moment de l'orientation puis réévaluée lors de tout changement significatif de situation dans le dossier.

Le modèle décisionnel suivant permet d'obtenir une cote de priorité (P1 étant la priorité la plus élevée) :

Importance du préjudice Probabilité que le préjudice survienne	Élevée	Limitée
	Probable	Peu probable
	P1	P3
	P2	P4

7.2.3.3.1. La Méthode d'enquête du Protecteur du citoyen

Le délégué analyse la demande suivant la Méthode d'enquête du Protecteur du citoyen. Exceptionnellement, il pourra être appelé à exercer, dans le cadre d'une enquête, les pouvoirs énoncés à la Loi sur les commissions d'enquête (L.R.Q. c C-37).

7.2.3.3.2. Les modes alternatifs de règlement de la situation préjudiciable constatée

Les modes alternatifs de règlement préconisés sont la vérification administrative, la sensibilisation et la facilitation.

La **vérification administrative** est une analyse de la conformité de l'activité gouvernementale (application des politiques, lois, règlements, etc.). La vérification de la conformité de la prise de décision doit également tenir compte des dispositions de la Loi sur la justice administrative²⁰. Si la décision est légale, l'examiner sous l'angle de la « raisonnable », de l'éthique et de l'équité. Voir à cet effet, l'intervention en équité.

La **sensibilisation** est l'analyse et l'appréciation de la possibilité que les responsables des ministères, organismes et instances mettent en place les mesures nécessaires pour assurer un règlement satisfaisant de la situation préjudiciable constatée par le Protecteur du citoyen, et ce, sans qu'une enquête complète soit réalisée ou non.

20. L.R.Q., chap. J-3.

Quant à la **facilitation**, celle-ci peut prendre la forme de médiation informelle ou de négociation raisonnée. La médiation informelle consiste à accompagner la réflexion des parties intéressées afin de favoriser l'identification des pistes de solution qui permettraient de résoudre leur différend.

La négociation raisonnée est une approche qui met l'accent sur le processus utilisé pour « négocier » le problème fondamental en se concentrant sur les intérêts communs des parties. Le but est d'atteindre un accord rationnel fondé sur des critères objectifs.

7.2.3.3.3. L'enquête spécifique et l'enquête systémique et/ou à effet collectif

L'ENQUÊTE
problème = causes = hypothèse = objectif = stratégie =
activités = analyse & conclusion
CQEA / CQDE / CQEE = CQFD
Ce qui est allégué / ce qui devrait être / ce qui est ou a été =
ce qu'il fallait démontrer

LES GRANDES ÉTAPES DE L'ENQUÊTE

1. CERNER LE **PROBLÈME** ET LES SOUS-PROBLÈMES
2. IDENTIFIER ET HIÉRARCHISER LES **CAUSES** QUI SONT À L'ORIGINE DES PRÉJUDICES
3. FORMULER UNE **HYPOTHÈSE** DE TRAVAIL BASÉE SUR LES CAUSES À L'ORIGINE DU PROBLÈME ET CONSÉQUEMMENT DES PRÉJUDICES
4. ÉTABLIR L'**OBJECTIF** DONT L'ATTEINTE PERMETTRA LA RÉALISATION DE LA MISSION DU PROTECTEUR DU CITOYEN
5. ÉTABLIR LA **STRATÉGIE** D'ENQUÊTE, COMPLÉTER ET STRUCTURER LA COLLECTE DES DONNÉES MANQUANTES
6. RÉALISER LES **ACTIVITÉS** D'ENQUÊTE, RECHERCHER, RECUEILLIR ET VALIDER LES DONNÉES NÉCESSAIRES
7. METTRE À JOUR ET **ANALYSER** EN CONTINU LES DONNÉES, IDENTIFIER LES NOUVEAUX ÉLÉMENTS D'ENQUÊTE ET **CONCLURE** SUR LES FAITS

7.2.4. L'ENQUÊTE QUI NE DÉMONTRE AUCUNE LÉSION (ADMINISTRATION PUBLIQUE ET SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX)

Le délégué transmet ses conclusions au citoyen et voit à la fermeture du dossier dans GDD dans les meilleurs délais.

7.2.5. L'ENQUÊTE QUI DÉMONTRE UNE LÉSION

7.2.5.1. En Administration publique

Au terme de son enquête, si le délégué est d'avis qu'une situation crée une lésion à un citoyen, il devra demander au ministère ou à l'organisme d'apporter un correctif, s'il y a lieu.

Selon le secteur d'enquête, la demande de correction pourra être adressée, verbalement ou par écrit, au fonctionnaire responsable du dossier, au responsable des plaintes, au professionnel au dossier, au chef d'équipe, au

directeur, etc. Lorsque le ministère ou organisme refuse de donner suite à la demande de correction, le délégué technicien pourra en discuter avec le délégué professionnel ou s'il s'agit d'une intervention du délégué professionnel, ce dernier en discutera avec son gestionnaire pour convenir de l'action appropriée. Une intervention auprès d'une autorité supérieure pourrait alors être requise.

Par ailleurs, le Protecteur du citoyen peut, en vertu de l'article 26.2 de la [LPC](#), faire une recommandation à l'un des dirigeants du ministère ou organisme (président d'organisme, sous-ministre en titre ou ministre).

7.2.5.2. En Santé et services sociaux

Au terme de son enquête, le délégué émet ses conclusions, écrites ou verbales, et formule des recommandations, s'il y lieu, selon la [procédure](#) établie.

7.2.5.3. Les personnes autorisées à signer les lettres adressées aux dirigeants des ministères ou organismes

Les interventions écrites auprès d'un sous-ministre associé, d'un sous-ministre adjoint ou d'un vice-président sont signées par le vice-protecteur – Services aux citoyens et aux usagers.

Par ailleurs, les interventions écrites auprès d'un sous-ministre, d'un ministre ou d'un dirigeant d'organisme sont signées par le Protecteur du citoyen, en vertu de la [Procédure sur l'approbation des conclusions écrites et verbales](#).

7.2.6. LE SUIVI DES DEMANDES DE CORRECTION OU DES RECOMMANDATIONS

7.2.6.1. En Administration publique

Contrairement à la [LPU](#), la [LPC](#) ne prévoit aucun délai précis à un ministère ou à un organisme pour répondre à une demande de correction ou une recommandation du Protecteur du citoyen. Par conséquent, il est important d'assurer un suivi afin d'obtenir une réponse dans un délai raisonnable. Il est

donc préférable de fixer, si possible, un échéancier ou un délai où le Protecteur du citoyen s'attend à obtenir une réponse.

7.2.6.2. En Santé et services sociaux

Trente jours après la réception des conclusions et des recommandations qui s'y rattachent, l'instance est tenue de transmettre par écrit au Protecteur du citoyen ainsi qu'au citoyen les suites qu'elle entend donner à celles-ci. Si l'instance décide de ne pas donner suite aux recommandations, elle doit les en informer en justifiant sa décision (art. 15 [LPU](#)).

7.2.7. LES SUITES NON SATISFAISANTES

7.2.7.1. En Administration publique

Lorsque les actions entreprises afin de régler la situation préjudiciable ne sont pas satisfaisantes ou si le ministère ou l'organisme informe le Protecteur du citoyen qu'il n'entend pas donner suite à la demande de correction ou à la recommandation formulée par le Protecteur du citoyen, une nouvelle intervention à une instance supérieure peut être effectuée s'il s'agit d'une demande de correction ou, s'il s'agit d'une recommandation, il peut décider d'en informer le gouvernement ou exposer les faits dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'Assemblée nationale s'il le juge à propos (Art. 27 [LPC](#)).

Lorsqu'il le juge d'intérêt public de le faire, le Protecteur du citoyen peut également commenter publiquement un rapport qu'il a soumis à l'Assemblée nationale ou une intervention qu'il a faite (Art. 27.4 [LPC](#)).

7.2.7.2. En Santé et services sociaux

Lorsque les actions entreprises par l'instance ne satisfont pas le délégué, il en informe le gestionnaire qui peut décider d'intervenir auprès de l'instance. Une intervention du vice-protecteur ou du Protecteur du citoyen peut être envisagée. Le Protecteur du citoyen peut aussi en informer le gouvernement

ou exposer les faits dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'Assemblée nationale s'il le juge à propos (art. 27.4 [LPC](#), art.16 [LPU](#)).

7.2.8. LES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE ET LA TRANSMISSION DES CONCLUSIONS

Au terme de son enquête, le délégué émet ses conclusions. Selon la nature du dossier, les conclusions peuvent être transmises verbalement ou par écrit.

La [Procédure sur l'approbation des conclusions écrites et verbales](#) prévoit :

7.2.8.1. Les conclusions écrites

Tous les projets de conclusions doivent être soumis à l'approbation du gestionnaire avant leur transmission, qu'il s'agisse de correspondances aux citoyens ou aux ministères, organismes et instances.

Après avoir obtenu de son gestionnaire l'approbation de ses conclusions, le délégué les transmet au citoyen et au ministère, organisme ou instance, le cas échéant. Si un tiers (député, avocat, ami, etc.) souhaite être informé du résultat d'une intervention visant un citoyen, il doit fournir au délégué une procuration écrite de celui-ci. Cette obligation est conséquente au caractère privé des interventions du Protecteur du citoyen (art. 24 [LPC](#)).

7.2.8.2. Les conclusions verbales

Tout nouveau délégué, ou un délégué qui aborde un nouveau secteur d'activité, devra obtenir l'approbation de ses conclusions verbales avant de les communiquer aux citoyens. Le gestionnaire déterminera la durée de la période où cette approbation est requise, et ce, en fonction de paramètres qui tiendront compte notamment des particularités de divers secteurs d'enquêtes, de l'impact pour le citoyen et de l'expérience antérieure de l'employé.

Selon le cas, après avoir obtenu de son gestionnaire l'approbation de ses conclusions, le délégué les transmet au citoyen, et au ministère, organisme

ou instance le cas échéant. Tel que le prévoit la [DSC](#), si le citoyen le souhaite, une réponse écrite lui sera transmise.

Lorsqu'il y a lieu, les conclusions font état de la demande de correction et du correctif apporté ou de la recommandation.

7.2.9. LA FERMETURE DU DOSSIER

Lorsqu'il y a eu une demande de correction par un délégué ou une recommandation du Protecteur du citoyen ou du vice-protecteur et que les mesures correctives ont été acceptées et implantées par le ministère, l'organisme ou l'instance, le délégué procède à la fermeture du dossier au système de gestion informatisée des dossiers (GDD). Il doit le remettre à la secrétaire pour préparation à la numérisation²¹ dès sa fermeture.

Un dossier fermé doit être numérisé 90 jours après sa fermeture.

La réouverture d'un dossier se fait notamment lorsque le citoyen apporte des éléments nouveaux ou inconnus lors du traitement de sa demande. Cette réouverture est exceptionnelle et doit être justifiée.

Le délégué responsable d'un dossier peut également juger opportun d'en refaire l'examen, à la suite d'une nouvelle information d'une source autre que le citoyen et qui pourrait mener à une conclusion différente.

²¹ Voir la [Procédure des demandes des dossiers GDD](#).

CHAPITRE 8. LA GESTION DES DOSSIERS

8.1. LE DOSSIER INFORMATISÉ

8.1.1. LE SYSTÈME DE GESTION INFORMATISÉE DES DOSSIERS (APPLICATION GDD)

Tout dossier, peu importe le type (plainte, signalement, enquête systémique, veille parlementaire ou sectorielle, consultation publique ou particulière et qualité des services), doit être enregistré dans le système de gestion informatisée des dossiers (GDD).

Toute personne qui doit utiliser cette application reçoit une formation donnée par la DTIGD. Par la suite, un soutien continu est dispensé par le pilote des processus et la pilote opérationnelle de la DTIGD.

8.1.2. LA CRÉATION DU DOSSIER

8.1.2.1. Type de dossier et mode de contact

Par défaut, le *Type de dossier* « *Plainte* » et le *Mode de contact* « *Téléphone* » sont automatiquement inscrits dans tout nouveau dossier créé dans GDD. Le responsable de la création doit s'assurer que ces informations sont exactes et, dans le cas contraire, il doit les modifier.

8.1.2.2. Liste des demandeurs : l'identification du ou des demandeurs

Toute personne impliquée dans un dossier de plainte et de signalement est considérée *Demandeur* et doit être enregistrée dans le dossier GDD avec son *Rôle* et, s'il y a lieu, le *Type* de ce rôle.

Avant de créer un dossier de plainte ou de signalement, il faut vérifier s'il existe déjà dans le système un *Demandeur* pour le citoyen (individu ou groupe), son représentant, un initiateur, un assistant ou un interlocuteur. Cette vérification est capitale, car elle évite la multiplication d'enregistrements

différents pour une même personne, facilitant d'autant le repérage ultérieur des dossiers associés à cette personne ou à ce groupe.

Si lors de cette vérification, il est constaté que plus d'un enregistrement existe dans GDD pour une personne ou un groupe, on doit en aviser le pilote opérationnel ou procéder à la correction en suivant la procédure prévue et expliquée dans *l'Aide en ligne* de GDD.

Si *un demandeur* existe déjà, il doit être utilisé pour créer le nouveau dossier. Si les renseignements nominatifs sous-jacents au demandeur ne sont pas à jour, on doit les actualiser en n'oubliant pas de cocher la case *Conserver à l'historique* si l'on désire garder en mémoire les données qui sont modifiées.

Lorsque dans le cours du traitement du dossier, un changement d'adresse, de numéro de téléphone ou autres données concernant un ou des demandeurs est porté à la connaissance du responsable du dossier, ce dernier doit modifier en conséquence les données dans GDD.

8.1.2.3. Motif et Résumé des faits et attentes

Dans les champs de saisie *Motif* et *Résumé des faits et Attentes* du formulaire de l'écran *Dossier*, le texte doit être écrit en lettres minuscules.

Une attention doit être apportée à l'orthographe et il est fortement recommandé de se limiter à des abréviations connues des autres utilisateurs afin de faciliter la lecture et la compréhension de tout lecteur. À cet égard, un [Répertoire des abréviations](#) les plus fréquemment utilisées est disponible dans l'intranet.

8.1.2.3.1. Motif et Résumé des faits et attentes

La concision et la précision sont de rigueur. Idéalement, l'énoncé de l'objet devrait tenir sur une ligne du formulaire écran. L'énoncé doit permettre d'identifier s'il s'agit d'une demande de renseignements ou d'une demande d'intervention.

8.1.2.3.2. Résumé des faits et Attentes

Le *Résumé des faits et Attentes* doit contenir l'essentiel des faits relatés par le citoyen ou son représentant au soutien de la demande de service. On ne doit pas y retrouver d'information provenant d'autres sources ni de commentaires personnels sur le citoyen ou son représentant.

8.1.2.4. Liste des dossiers liés

On peut lier au dossier en cours un dossier existant qui est pertinent. Le lien est du type *Connexe* lorsque le dossier fait état d'une situation apparentée à celui sous analyse dans le dossier en contexte. Les types *Principal* et *Secondaire* sont utilisés dans le cas où plusieurs personnes ont porté plainte pour un même problème et qu'un dossier, considéré *Principal*, contient le détail du travail d'analyse effectué.

8.1.3. LES DOCUMENTS

Tout responsable doit enregistrer dans GDD les documents afférents à un dossier qu'ils soient en format papier ou en format électronique. Il peut cependant confier cette responsabilité au personnel de secrétariat.

Les courriels sont enregistrés en suivant la procédure à cette fin. On ne peut remplacer l'enregistrement de la version électronique du courriel par une copie de son contenu dans les notes informatisées. L'intégralité du courriel doit être préservée, ce que ne permet pas la copie de son texte. Cependant, rien n'interdit, une fois le courriel enregistré, de copier son contenu en partie ou en totalité dans les notes informatisées si cela peut aider au traitement du dossier.

Il faut enregistrer le fichier Word ou Excel du document produit à l'interne et non sa version numérisée en .pdf, car cette version ne peut être repérée lors d'une recherche par mots clés du fait que le document est devenu une image.

La date de réception d'une pièce de courrier ou de tout autre document à inscrire dans GDD est la date de sa réception initiale au Protecteur du citoyen. Lors du

transfert d'un document d'un bureau à l'autre (ex. Québec - Montréal), s'en tenir à la date à laquelle le document est parvenu pour la première fois au Protecteur du citoyen et non pas celle de sa réception à l'autre bureau.

8.1.4. LES NOTES INFORMATISÉES

En conformité avec les engagements de la [DSC](#), les notes *Premier contact 48 h* et l'Avis 10 jours, doivent être consignées dans GDD par l'enregistrement du type de note prévue à cette fin.

Chacune des tâches accomplies dans le traitement du dossier (téléphone, entrevue, lettre, relance, déplacement pour enquête, recherche), que ce soit par le personnel de secrétariat, technicien ou professionnel, doit être consignée au dossier GDD par l'enregistrement d'une note du type approprié. Elle doit comporter une brève description de la tâche accomplie afin de permettre à tout lecteur de connaître le déroulement du traitement du dossier. Dans le cas d'un téléphone, l'inscription doit identifier l'interlocuteur.

Il faut garder à l'esprit que l'énoncé des faits est la règle et qu'il faut donc éviter de faire mention de commentaires personnels comme le mentionne le [Répertoire des bonnes pratiques](#).

8.1.5. LA CONCLUSION

Au regard du motif à conclure, ou de chaque motif s'il y en a plus d'un, le responsable doit compléter le champ *Résultat de l'intervention*. Il doit permettre de comprendre rapidement quelle a été la nature de l'action du Protecteur du citoyen. Dans le cas d'une demande de renseignements, l'essentiel des informations communiquées au citoyen ou à son représentant doit y être indiqué. Dans le cas d'une demande, la ou les conclusions motivées de celle-ci doivent apparaître. La synthèse des idées est de mise.

8.1.6. LES DONNÉES NOMINATIVES

Les formulaires *Sommaire du dossier* et *Sommaire des conclusions* dans l'application GDD contiennent des renseignements nominatifs et confidentiels

auxquels peut accéder un citoyen en vertu de la [LAI](#). Il en est de même de chacune des pages-écran de l'application d'un dossier.

8.1.7. LA CODIFICATION À LA FERMETURE DU DOSSIER

8.1.7.1. Les codes de conclusion

Les codes de conclusion dressent un portrait numérique du dossier pour les besoins de recherche, d'analyse et de relevés statistiques.

Il est important que les codes identifient fidèlement ce sur quoi porte l'objet de la demande. Ainsi, une attention particulière doit être apportée afin de s'assurer de la justesse des codes à inscrire dans les champs : Type, Catégorie, Sous-catégorie, Moyen, Mesure et Résultat. En cas d'incertitude, le délégué est invité à en discuter avec le vérificateur de ses dossiers ou avec le pilote des processus de la DTIGD. Pour les situations où plus d'un code semble pertinent pour conclure un motif, les délégués ou les délégués avec leur gestionnaire doivent convenir par consensus, au sein de leur équipe de travail, d'un code à utiliser dans de semblables situations.

8.1.7.2. Le code spécial

L'utilisation d'un code spécial et, le cas échéant, son élaboration, sont laissées à la discrétion de chaque secteur d'enquête. Le code permet de repérer dans la base de données de GDD les dossiers présentant certaines caractéristiques que le code illustre. Le code spécial doit refléter le plus exactement possible les réalités propres à chaque ministère, organisme et instance.

8.1.7.3. Le code de conservation

Il incombe au responsable du traitement du dossier de s'interroger, à sa fermeture, sur la pertinence de la conservation du dossier et de voir à l'inscription du code approprié.

Les codes N, O et H, servent à indiquer qu'un dossier doit être conservé ou non lors de l'opération de déclasséement prévue au calendrier de conservation. La signification de ces codes est :

- N :** le dossier ne présente aucun intérêt justifiant sa conservation;
- O :** le dossier présente un intérêt général pour l'institution (a fait l'objet de publicité, d'une mention dans les médias, dans un rapport annuel, dans une chronique ou dans un outil de communication institutionnel) ou sa conservation est jugée importante par le responsable du traitement du dossier, en raison de la nature du problème traité ou de sa valeur à titre de précédent;
- H :** le dossier a été rendu public et est jugé d'intérêt à long terme (veille législative et réglementaire ayant donné lieu à une intervention, analyse produite dont la conservation est jugée essentielle pour l'institution, dossier à effet collectif ou systémique d'intérêt majeur (à savoir les problématiques visant un nombre important de citoyens et ceux ayant fait l'objet d'une importante couverture médiatique), dossier faisant partie d'un échantillon représentatif du travail effectué par le Protecteur du citoyen chaque année).

8.2. LE DOSSIER PHYSIQUE

Outre son existence en version informatisée, un dossier peut être ouvert avec une chemise cartonnée contenant des documents sur support-papier (*dossier physique*). Une étiquette créée par GDD indiquant le numéro et le nom/titre du dossier est apposée sur la chemise.

8.2.1. LA TENUE DES PIÈCES AU DOSSIER

8.2.1.1. Date de réception des documents

À l'aide du dateur, apposer la date du jour de leur réception sur les documents reçus par la poste et déposés au dossier.

8.2.1.2. Identification de la provenance des documents

Le tampon encreur *provenance client* doit être apposé sur le recto de chaque page de tout document ou de toute liasse de documents provenant du citoyen et consignés au dossier. Cette identification permet de repérer les documents à retourner au citoyen à la fermeture du dossier, à répondre à une demande d'accès aux documents et prévient également qu'un document obtenu d'un ministère, organisme ou instance dans le cadre d'une enquête puisse être remis par erreur au citoyen.

8.2.1.3. Retour des originaux

L'original de tout document provenant d'un citoyen doit être photocopié et lui être retourné ou remis selon la procédure décrite au point 5.7.

8.2.1.4. Copie des lettres expédiées

Une photocopie de toute lettre signée et expédiée doit être conservée au dossier. La photocopie doit reproduire fidèlement le document original avec la signature de son expéditeur.

8.2.1.5. Déchiquetage des documents confidentiels

Lorsque sa conservation n'est plus requise, tout document comportant des renseignements nominatifs doit être déchiqueté ou déposé dans un contenant désigné pour la destruction sécurisée des documents confidentiels. Dans le doute, quant au caractère confidentiel d'un document, ne pas hésiter et en disposer comme s'il était confidentiel.

De manière non exhaustive, les documents suivants ou leurs photocopies sont confidentiels et contiennent des renseignements personnels :

- le sommaire du dossier;
- le sommaire des conclusions;
- une capture d'écran d'un dossier GDD;
- un relevé informatique ou un rapport identifiant des demandeurs;
- une lettre et un projet de lettre au citoyen/usager ou à un ministère, organisme ou instance;
- les notes informatisées;
- une télécopie ou l'imprimé d'un courriel identifiant un citoyen;
- un mémo interne identifiant un citoyen;
- les copies de documents provenant du dossier d'un ministère, organisme ou instance.

8.2.2. LE DOSSIER EMPRUNTÉ OU EN CONSULTATION : QUI EST IMPUTABLE?

En tout temps, on doit connaître l'emplacement d'un dossier physique. Le responsable de l'emprunt doit donc inscrire son nom dans le champ *Localisation* de l'écran *Dossier* de GDD et supprimer son nom lors du retour du dossier. Il en est de même pour tout dossier en cours de traitement qui n'est pas entre les mains du responsable du traitement. Un dossier, lorsque fermé et en attente d'être numérisé, doit être classé sous clef. En suivant la procédure établie²², il peut être réclamé aux fins de consultation ou de réouverture.

²² Supra 21.

8.2.3. LA PRÉPARATION DU DOSSIER POUR LA NUMÉRISATION

À la fermeture d'un dossier, les documents qu'il contient doivent être épurés par le délégué afin de faciliter la numérisation du contenu du dossier physique.

8.2.4. LA SÉCURITÉ ET CONFIDENTIALITÉ DU DOSSIER

Chaque fois qu'un dossier est apporté à l'extérieur de nos bureaux, il doit l'être dans un porte-documents sécurisé (valise à code). Le dossier ne doit pas être laissé sans surveillance lors d'un déplacement.