



Nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*

Version imprimable

1^{er} janvier 2011

Nouvelle *Déclaration de services aux citoyens*

Le ministère de la Justice s'engage à vous offrir des services de qualité.

Nous vous invitons à parcourir notre *Déclaration de services aux citoyens*, vous y découvrirez les engagements que nous entendons respecter dans nos rapports directs avec vous.



Notre priorité

Le ministère de la Justice favorise l'accessibilité à un système de justice qui soit proche des citoyens, digne de confiance et intègre afin de faciliter l'exercice des droits des citoyens.

Notre clientèle

La clientèle du Ministère est diverse et multiple. Dans le contexte de la *Déclaration de services aux citoyens*, la clientèle visée est celle qui :

- désire connaître, faire reconnaître et appliquer ses droits devant les tribunaux judiciaires ou par l'entremise de son représentant;
- est appelée à titre de témoin¹ ou de juré;
- fait l'objet d'une demande pour qu'elle soit désignée célébrant pour un mariage ou une union civile;
- désire consulter un des registres publics du Ministère ou demander l'inscription de droits, de déclarations ou d'avis;
- souhaite devenir commissaire à l'assermentation;
- souhaite obtenir des clés et des certificats pour utiliser certains services électroniques gouvernementaux;
- a reçu un constat d'infraction pénale ou qui doit payer une amende à la suite d'un jugement d'un tribunal;
- est victime d'abus sexuels, de violence ou d'autres actes criminels, y compris leurs proches ainsi que les témoins d'un acte criminel.

1) Les citoyens peuvent se référer à la *Déclaration de principe concernant les témoins* afin de protéger leurs droits et minimiser les inconvénients qu'entraîne leur témoignage. La *Déclaration de principe concernant les témoins* est disponible à l'adresse suivante:

<http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/generale/declar.htm>

Nos principaux services

Le Ministère offre une gamme de services diversifiés. Certains sont offerts directement à la population par le Ministère, soit :

- **Renseignements généraux**
- **Services de justice**
 - Administration des dossiers judiciaires
 - Séance de médiation et d'information :
 - médiation familiale
 - médiation aux petites créances
 - Administration des dépôts volontaires
 - Demande de mainlevée de la saisie d'un véhicule routier et permis restreint
 - Mariage et union civile
 - Entrevues aux petites créances
 - Paiement des jurés et établissement des indemnités des témoins
 - Enregistrement des audiences et production de copies (repiquage)
- **Registres et certification**
 - Inscription et consultation des registres :
 - registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
 - registre des commissaires à l'assermentation
 - registre des lobbyistes
 - registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État)
 - Certification des échanges électroniques
- **Infractions et amendes**
 - Administration des dossiers d'infractions pénales
 - Exécution des jugements rendus en matières criminelle et pénale comportant une amende
- **Coopération judiciaire interprovinciale et internationale**
 - Aide à la localisation d'un enfant enlevé par un des parents et à la négociation d'une solution à l'amiable entre les parties en cause
 - Introduction, s'il y a lieu, des procédures judiciaires pour obtenir le retour forcé de l'enfant déplacé ou retenu illicitement à l'étranger par un parent
 - Exécution, dans les autres provinces et dans certains États américains, des ordonnances alimentaires rendues au Québec

Nos engagements

Nos engagements généraux

- Mettre à votre service du personnel compétent, respectueux et courtois.
- Employer un langage simple, clair et concis dans nos communications verbales et écrites.
- Fournir de l'information fiable.
- Traiter votre demande avec impartialité.
- Assurer la protection de vos renseignements personnels conformément aux dispositions de la loi.

Nos engagements particuliers

- **Renseignements généraux**
 - Répondre à votre appel téléphonique, dans un délai de deux minutes dans 80 % des cas, à compter du moment où vous avez fait un choix dans le menu (Centre de communication avec la clientèle, Bureau des infractions et amendes, Direction des registres et de la certification).
- **Services de justice**
 - Transmettre à la personne retenue à titre de juré les informations nécessaires sur son rôle et les mesures prises pour assurer le respect de ses droits.
 - Émettre, chaque semaine, les paiements d'indemnités et d'allocations aux personnes agissant à titre de jurés en vertu de la réglementation en vigueur.
 - Offrir, à la personne qui dépose une demande aux petites créances, une entrevue avec un greffier pour qu'elle obtienne de l'aide concernant la rédaction de cette demande, dans un délai maximal de 15 jours ouvrables suivant la demande d'assistance.
 - Réaliser une entrevue téléphonique et transmettre une trousse d'information à la personne faisant l'objet d'une demande de désignation à titre de célébrant *ad hoc* pour un mariage ou une union civile, afin de l'informer de ses devoirs et obligations dans le cadre de cette célébration.
 - Traiter une demande écrite pour obtenir une copie d'un document accessible dans un dossier du tribunal, dans un délai maximal de 30 jours ouvrables*.

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

- **Registres et certification**

- Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)
 - Publier des droits après la présentation de la réquisition d'inscription, dans un délai d'une journée ouvrable, dans 90 % des cas*.
- Registre des lobbyistes
 - Inscrire des déclarations et avis après leur réception, dans un délai de deux jours ouvrables, dans 90 % des cas*.
- Registre des commissaires à l'assermentation
 - Délivrer une première commission après la réception de la demande, dans un délai de trois jours ouvrables*.
- Registre des lettres patentes foncières (registre public contenant des actes officiels utilisés pour la concession des terres du domaine de l'État)
 - Délivrer des copies certifiées, dans un délai de 10 jours ouvrables*.
- Service de certification des échanges électroniques
 - Délivrer des certificats de signature, dans un délai de deux jours ouvrables*.
 - Révoquer des certificats de signature, dans un délai d'une journée ouvrable.

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

- **Pour les victimes d'actes criminels**

De façon plus particulière, si vous êtes une personne victime d'actes criminels, les engagements du Ministère sont de :

- vous faire connaître, dans les meilleurs délais, à partir des informations transmises par le Directeur des poursuites criminelles et pénales, le nom et les coordonnées de la personne chargée de votre dossier devant le tribunal;
- vous permettre, lors des audiences, d'avoir accès à une salle réservée où vous pourrez attendre le moment de témoigner;
- prendre les mesures pour faciliter le témoignage des enfants, lorsque les circonstances le requièrent et lorsque le tribunal y consent;
- vous informer pendant toute la durée de la procédure :
 - des décisions vous concernant;
 - des conditions imposées par la cour et de toute modification de celles-ci, dès la remise en liberté de votre présumé agresseur;
 - des différents services d'aide;

- vous transmettre pendant toute la durée de la procédure :
 - un formulaire vous donnant l'opportunité de porter à la connaissance du tribunal les conséquences que le crime a eues sur votre personne et sur votre vie, suivant la comparution de l'accusé;
 - toutes les informations utiles sur le processus judiciaire, de même que sur vos droits et recours;
- vous fournir, dans votre région, des services d'assistance et d'accompagnement à la cour.

Le Ministère favorise le maintien des centres d'aide aux victimes d'actes criminels. Les CAVAC offrent des services de première ligne, gratuits et confidentiels.

Vous pouvez les joindre sans frais au :

1 866 LE CAVAC (1 866 532-2822)

Site Web : www.cavac.qc.ca

Pour nous permettre de mieux vous servir

Nous comptons sur vous pour :

- nous fournir les renseignements et les documents pertinents;
- acquitter le paiement des frais exigibles, si applicable;
- nous remettre une demande complète;
- déposer votre demande dans les délais prescrits;
- nous aviser de tout changement subséquent qui pourrait avoir un impact sur le traitement de votre demande;
- nous faire part de vos commentaires, de vos suggestions et de vos plaintes, car nous les utilisons pour améliorer nos services.

Pour faciliter l'accès aux personnes handicapées

- Le Ministère entend mettre de l'avant des mesures pour donner aux personnes ayant des incapacités les meilleurs services adaptés possible. À cet égard, des mesures de réajustement à la prestation de services du Ministère sont prévues dans un plan d'action annuel rendu public.
- Pour connaître les mesures, veuillez visiter la rubrique « [Publication – documents administratifs](#) » de notre site web: <http://www.justice.gouv.qc.ca/francais/publications/administ/public-adm.htm>

Pour nous joindre

Dans un souci d'améliorer de façon continue la qualité de ses services, le Ministère prend en compte votre opinion et vos préoccupations.

Vous pouvez nous joindre :

sur notre site Web : www.justice.gouv.qc.ca

par écrit à l'adresse suivante :

Ministère de la Justice
Direction des communications
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

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

CENTRE DE COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

Région de Québec : 418 643-5140

Sans frais : 1 866 536-5140

Courriel : informations@justice.gouv.qc.ca

PALAIS DE JUSTICE

Pour connaître les coordonnées et les heures d'ouverture des palais de justice et des points de service, veuillez communiquer avec le centre de communication avec la clientèle ou visiter notre site Web www.justice.gouv.qc.ca à la rubrique « Pour nous joindre ».

INFRACTIONS ET AMENDES

Bureau des infractions et amendes

1200, route de l'Église, 6^e étage
Québec (Québec) G1V 4M1

Sans frais : 1 877 263-6337

Site Web : www.amendes.qc.ca

Pour connaître les coordonnées des points de service des bureaux régionaux des infractions et amendes, veuillez visiter le site Web www.amendes.qc.ca à la rubrique « Nous joindre ».

REGISTRES ET CERTIFICATION

Direction des registres et de la certification

1, rue Notre-Dame Est, bureau 7.07
Montréal (Québec) H2Y 1B6

Montréal et environs : 514 864-4949

Québec et environs : 418 646-4949

Sans frais : 1 800 465-4949

Téléimprimeur (ATS) : 514 864-9373

Télécopieur : 514 864-4867

Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)

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

Registre des lobbyistes

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

Service de certification des échanges électroniques

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

Registre des commissaires à l'assermentation

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

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

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

Vous avez des commentaires, des suggestions ou des plaintes à formuler sur la qualité de nos services?

Vous pouvez en faire part au responsable du service concerné. Si nécessaire, adressez-vous ensuite au :

Bureau des plaintes

par courriel : plaintes@justice.gouv.qc.ca

par écrit à l'adresse suivante :

Ministère de la Justice
Direction des communications
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Région de Québec : 418 528-1370

Sans frais : 1 866 528-1370

Télécopieur : 418 644-4449

Une plainte, c'est...

l'expression d'une insatisfaction à l'égard des services reçus.

Suivi d'une plainte

Sur réception d'une plainte par le Bureau des plaintes, le Ministère s'engage à y répondre dans un délai de 30 jours ouvrables.