

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX



ÉDITION

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

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse :
msss.gouv.qc.ca, section **Publications**.

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

Dépôt légal – 2024
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN : 978-2-550-97223-5 (PDF)

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

© Gouvernement du Québec, 2024

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

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

MISSION ET CLIENTÈLE

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

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

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

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

ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Le Ministère se soucie des préoccupations manifestées par la population. Par conséquent, il s'engage à lui offrir :

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

Par ailleurs,

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

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES DE L'ORGANISATION

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

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

ENGAGEMENT SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLE
Prendre en charge vos demandes dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception (demandes écrites et téléphoniques)	100 % des demandes

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

Les demandes de renseignements relatives à l'application de certaines lois

Le Ministère est responsable de l'application de plusieurs lois et règlements relatifs à la santé et aux services sociaux. Plusieurs de ces lois font notamment l'objet d'inspections et d'enquêtes. La **Direction des enquêtes, des évaluations et des inspections** (DEEI) du Ministère répondra à vos commentaires et à vos demandes en lien avec les lois et règlements suivants :

- Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, chapitre L-6.2) ;
- Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel (RLRQ, chapitre C-5.2) ;
- Loi encadrant le cannabis (RLRQ, chapitre C-5.3) ;
- Loi sur les activités funéraires (RLRQ, chapitre A-5.02) ;
- Loi sur les laboratoires médicaux et la conservation des organes et des tissus (RLRQ, chapitre L-0.2) ;
- Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre I-6.3) ;

- Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r.0.01) ;
- Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (RLRQ, chapitre S-4.2, r.01).

ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLES
Prendre en charge votre demande dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la demande	Pour 100 % des demandes

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

Le **Secrétariat aux services internationaux à l'enfant (SASIE)** agit au nom du ministre de la Santé et des Services sociaux à titre d'autorité centrale en matière d'adoption internationale au Québec. Il travaille en étroite collaboration avec les organismes agréés en adoption internationale en donnant suite à leurs demandes d'obtention ou de renouvellement d'agrément et les soutient dans leurs activités. Le SASIE est également responsable de répondre aux demandes en matière de recherche d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles internationales et intergouvernementales. Il offre des services dans les domaines suivants :

- l'adoption internationale ;
- la recherche des antécédents sociobiologiques et de retrouvailles pour les personnes domiciliées au Québec au moment de leur adoption et adoptées par des parents domiciliés hors du Québec ;
- la recherche des antécédents sociobiologiques et de retrouvailles pour les personnes domiciliées hors du Québec au moment de leur adoption et adoptées par des parents domiciliés au Québec.

En matière d'adoption internationale, le SASIE offre les services suivants :

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

En matière de recherche d'antécédents sociobiologiques et de retrouvailles internationales et intergouvernementales¹, le SASIE offre les services suivants :

- divulguer les noms et prénoms des personnes recherchées ainsi que le nom d'origine lorsqu'il s'agit d'une personne adoptée (divulgaration d'identité) ;
- produire l'histoire d'adoption contenant des renseignements extraits de différents dossiers administratifs ou judiciaires ayant trait à l'adoption, que la loi autorise à divulguer au moment de sa rédaction (sommaire d'antécédents sociobiologiques) ;
- transmettre les renseignements permettant de prendre contact avec les personnes recherchées (retrouvailles) ;
- enregistrer ou retirer un refus à la divulgation d'identité ou au contact.

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

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

Pour en savoir davantage sur l'adoption internationale, sur la recherche des antécédents sociobiologiques et de retrouvailles internationales et intergouvernementales, n'hésitez pas à consulter le site du Secrétariat aux services internationaux à l'enfant au Québec : https://adoption.gouv.qc.ca/fr_accueil.

	ENGAGEMENTS SUR LES NORMES DE SERVICES	CIBLES
En matière d'adoption internationale	Répondre à votre demande d'information dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception (appels téléphoniques, courriels ou formulaire de contact en ligne)	Pour 90 % des demandes
En matière de recherche des antécédents sociobiologiques et de retrouvailles internationales et intergouvernementales	Répondre à votre demande d'information dans les 30 jours ouvrables suivant sa réception (appels téléphoniques, courriels ou formulaire de contact en ligne)	Pour 90 % des demandes

RESPONSABILITÉS, RECOURS ET PLAINTES

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

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

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

Pour formuler une plainte ou signaler une situation de maltraitance au sein du réseau de la santé et des services sociaux, vous devez prendre contact avec un commissaire aux plaintes et à la qualité des services, dont le rôle est de traiter les plaintes des usagers des établissements publics et privés. Consultez la page [Régime d'examen des plaintes du réseau de la santé et des services sociaux](#).

Pour formuler une demande d'application de sanctions pénales en lien avec la Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité, veuillez consulter la page des Coordonnées supplémentaires du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Nos engagements en matière de plaintes sont les suivants :

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

2. Les lois et règlements suivants : Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, chapitre L-6.2), Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel (RLRQ, chapitre C-5.2), la Loi encadrant le cannabis (RLRQ, chapitre C-5.3), Loi sur les activités funéraires (RLRQ, chapitre A-5.02), Loi sur les laboratoires médicaux et la conservation des organes et des tissus (RLRQ, chapitre L-0.2), Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r.0.01), Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre I-6.3), Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (RLRQ, chapitre S-4.2, r.01).

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

3. Si une plainte doit être formulée par une personne ou par son représentant à l'égard :

- des services qu'offre directement aux adoptants le personnel des organismes agréés exerçant leurs activités en matière d'adoption internationale ;
- du traitement d'un dossier par le SASIE ;
- de l'attitude d'un employé ou une employée du SASIE.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

NOS SERVICES	EN LIGNE, PAR COURRIEL, PAR LA POSTE OU EN PERSONNE	PAR TÉLÉPHONE
<p>Pour des renseignements et plaintes sur les services de santé et les services sociaux</p>	<p>En ligne</p> <p>Obtenir des renseignements :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Services Québec <p>Formuler une plainte à l'égard des programmes et services du MSSS :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formulaire Services Québec <p>Formuler une plainte concernant les soins et services ou signaler une situation de maltraitance au sein du réseau de la santé et des services sociaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formuler une plainte <p>Par la poste ou en personne (plaintes)</p> <p>Direction des plaintes et des relations avec la clientèle Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Solidarité sociale Services Québec 425, rue Jacques-Parizeau, RC 175 Québec (Québec) G1R 4Z1</p>	<p>Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h (sauf les jours fériés)</p> <p>Région de Québec : 418 644-4545</p> <p>Région de Montréal : 514 644-4545</p> <p>Ailleurs au Québec : 1 877 644-4545 (sans frais)</p> <p>Pour les personnes malentendantes (ATS) : 1 800 361-9596 (sans frais)</p>
<p>Pour des demandes de renseignements, d'application de sanction pénale en lien avec la Loi sur la maltraitance et pour des plaintes relatives à l'application de certaines lois et règlements⁴ cités dans la présente déclaration</p>	<p>Par courriel (seulement pour commentaires et suggestions)</p> <p>loi-tabac@msss.gouv.qc.ca loi-cannabis@msss.gouv.qc.ca maltraitance.die@msss.gouv.qc.ca</p> <p>Par la poste (plaintes, commentaires et suggestions)</p> <p>Direction des enquêtes, des évaluations et des inspections Direction générale des affaires institutionnelles et des opérations Ministère de la Santé et des Services sociaux 3000, avenue Saint-Jean-Baptiste, 2^e étage, local 200 Québec (Québec) G2E 6J5</p>	<p>Obtenir des renseignements et formuler une plainte</p> <p>Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sans frais</p> <p>1 877 416-8222 (numéro général)</p> <p>1 855 RAYON-UV (729-6688) (Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel)</p>
<p>Pour des renseignements auprès du Secrétariat aux services internationaux à l'enfant (SASIE)</p>	<p>En ligne</p> <p>Obtenir des renseignements : https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre</p> <p>Formuler une plainte : https://adoption.gouv.qc.ca/fr_nous-joindre/#plainte</p>	<p>Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30</p> <p>Région de Montréal : 514 873-5226</p>

DATE

Mise à jour de la Déclaration de services : 15 mars 2024.

4. Les lois et règlements suivants : Loi concernant la lutte contre le tabagisme (RLRQ, chapitre L-6.2), Loi visant à prévenir les cancers de la peau causés par le bronzage artificiel (RLRQ, chapitre C-5.2), la Loi encadrant le cannabis (RLRQ, chapitre C-5.3), Loi sur les activités funéraires (RLRQ, chapitre A-5.02), Loi sur les laboratoires médicaux et la conservation des organes et des tissus (RLRQ, chapitre L-0.2), Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité (RLRQ, chapitre I-6.3), Règlement sur la certification des résidences privées pour aînés (RLRQ, chapitre S-4.2, r.0.01), Règlement sur la certification des ressources communautaires ou privées offrant de l'hébergement en dépendance (RLRQ, chapitre S-4.2, r.01).

