

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS CONSEIL DE LA JUSTICE ADMINISTRATIVE

Ce document a été réalisé par le Conseil de la justice administrative. Toute reproduction et traduction complète ou partielle, par quelque procédé que ce soit, sont interdites sans l'autorisation du Conseil de la justice administrative. [Septembre 2022]

© Gouvernement du Québec — 2022

Québec 

## Mission et clientèle

La mission du Conseil de la justice administrative est de s'assurer du respect des règles de déontologie applicables aux membres des tribunaux administratifs et des organismes juridictionnels assujettis à la compétence du Conseil de manière à soutenir la confiance du public dans la justice administrative.

La *Loi sur la justice administrative*<sup>1</sup> stipule que toute personne peut porter plainte au Conseil. Ainsi, toute personne ou entité est susceptible de s'adresser au Conseil.

## Engagements sur la qualité des services

### Le Conseil s'engage à assurer:

- un service respectueux, fiable et empressé
- la confidentialité des renseignements personnels
- des démarches simples pour l'obtention du service
- un traitement équitable lors de la prestation de services
- l'accessibilité des services en prenant en considération les besoins particuliers de la clientèle
- du maintien d'un formulaire de plainte en ligne accessible au moyen d'un lien direct sur le site internet du Conseil
- lorsqu'une plainte fait l'objet d'une enquête, de porter l'assistance nécessaire au plaignant

## Engagements sur les normes de service de l'organisation

### Service 1

#### Renseignements généraux

Le Conseil fournit des renseignements généraux sur sa mission et sur le traitement des plaintes reçues.

Engagements sur les normes de service	Cibles
Répondre aux demandes de renseignements généraux dans un délai de 5 jours ouvrables	90 %

---

<sup>1</sup> RLRQ, c. J-3.

## Service 2

### Traitement des plaintes déontologiques

Le Conseil traite les plaintes portant sur les manquements à l'éthique et la déontologie des membres assujettis à sa compétence

Engagements sur les normes de service	Cibles
Accuser réception d'une plainte dans les 5 jours ouvrables.	90 %
Transmettre au plaignant et au membre visé la décision déclarant une plainte manifestement non fondée dans les 20 jours ouvrables suivant la date à laquelle elle est rendue.	90 %
Transmettre au plaignant et au membre visé le rapport d'enquête dans les 5 jours ouvrables de son dépôt au Conseil.	90 %

### Responsabilités, recours et plaintes

Le traitement des plaintes nécessite la collaboration du citoyen. Ainsi, il est nécessaire de fournir au Conseil toute information nécessaire pour procéder au traitement de la plainte. Il est également nécessaire de fournir au Conseil les coordonnées lui permettant de le contacter.

Le Conseil ne peut réviser les décisions prises à l'égard d'une plainte.

Tout citoyen est invité à formuler ses plaintes de même que ses commentaires et suggestions pour améliorer la prestation de services du Conseil à l'une des coordonnées suivantes. Le Conseil s'engage à répondre à toute insatisfaction dans un délai de cinq jours.

### Coordonnées et heures d'ouverture

#### **Courriel**

*plaintes@cja.gouv.qc.ca*

#### **Poste**

*Conseil de la justice administrative  
575, rue Jacques-Parizeau, bureau 4.30  
Québec, Québec  
Canada, G1R 2G4*

#### **Téléphone**

*Téléphone : 418 644-6279  
Sans frais : 1 888 848-2581*

#### **Heures d'ouverture**

*Du lundi au vendredi - De 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30*

#### **Date**

La présente déclaration est applicable à compter du 23 septembre 2022.