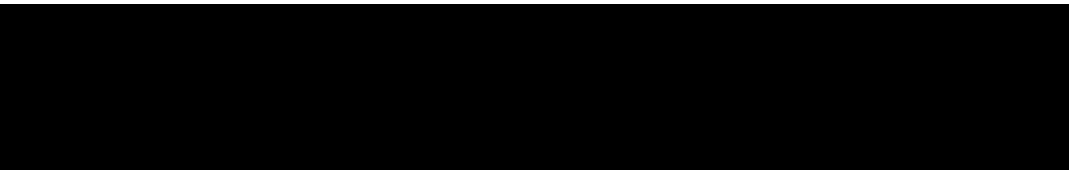


PAR COURRIEL



Le 15 février 2023



N/Réf. : ACC-5194

Objet : Réponse à votre demande d'accès en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (ci-après la « *Loi sur l'accès* »)

Monsieur,

La présente fait suite à votre demande d'accès reçue par courriel le 20 janvier 2023, laquelle se lit comme suit :

« *Bonjour,*

J'effectue cette demande: toutes les plaintes concernant le délai de traitement des plaintes pour l'année 2022, ainsi que tout document y étant lié.

Merci! »

Après analyse et vérifications, veuillez trouver l'information disponible extraite de notre base de données (art. 15 de la *Loi sur l'accès*).

*Plaintes concernant le délai de traitement
pour la période allant du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022*

N°	Date de réception	Directions ou services concernés	Motifs de l'insatisfaction	Conclusion
1	25/03/2022	DPA - Direction principale de l'administration	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse écrite	Conclusion 1 : Dossier réglé à la satisfaction du client
2	05/05/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de réponse (Accueil)	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Adaptation de certaines pratiques
3	11/07/2022	DEC - Direction des enquêtes Charte	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse écrite	Conclusion 1 : Insatisfaction QS - non recevable Précision 1 : Contestation d'une décision de la Commission Conclusion 2 : Insatisfaction QS - non fondée
4	31/08/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse écrite	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Amélioration des communications

N°	Date de réception	Directions ou services concernés	Motifs de l'insatisfaction	Conclusion
5	07/10/2022	DAJ - Direction des affaires juridiques	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse écrite	Conclusion 1 : Dossier réglé à la satisfaction du client
6	25/10/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de réponse (Accueil)	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Adaptation de certaines pratiques
7	27/10/2022	DEC - Direction des enquêtes Charte	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de 15 mois (Charte)	Conclusion 1 : Insatisfaction QS - non fondée
8	02/11/2022	DEC - Direction des enquêtes Charte	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de 15 mois (Charte)	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Adaptation de certaines pratiques
9	25/02/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de réponse (Accueil)	Conclusion 1 : Insatisfaction QS - non fondée Précision 1 : Amélioration des communications

N°	Date de réception	Directions ou services concernés	Motifs de l'insatisfaction	Conclusion
10	12/12/2022	DEC - Direction des enquêtes Charte	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de 15 mois (Charte)	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Intervention auprès d'un employé
11	11/03/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect Organisationnel Précision 1 : Non-respect des délais prévus à la Déclaration de services aux citoyens Précision 2 : Délai de réponse (Accueil)	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Adaptation de certaines pratiques
12	16/12/2022	DAJ - Direction des affaires juridiques	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse téléphonique	Conclusion 1 : Insatisfaction QS - non fondée
13	30/03/2022	DAEM - Direction de l'accueil, l'évaluation et la médiation	Aspect professionnel Précision 1 : Délais (diligence) Précision 2 : Délais de réponse écrite	Conclusion 1 : Traitement achevé avec mesures correctives Précision 1 : Amélioration des communications

Nous vous transmettons également les documents suivants :

- *Rapport annuel sur la qualité des services - Année 2021-2022*
- *Déclaration de services aux citoyens 2022¹ (art. 13 de la Loi sur l'accès)*
- *Politique de gestion des insatisfactions en regard de la qualité des services à la clientèle² (article 13 de la Loi sur l'accès)*

En terminant, nous joignons copie de l'article mentionné ci-dessus ainsi que l'avis de recours en révision devant la Commission d'accès à l'information prévu à la *Loi sur l'accès*.

Veillez agréer, [REDACTED] l'expression de nos sentiments distingués.



Jean-François Trudel
Responsable de l'accès aux documents
et de la protection des renseignements personnels

JFT/np

p. j.

¹https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/Declaration_services_aux_citoyens_CDPD_J_2022.pdf

² https://www.cdpdj.qc.ca/storage/app/media/publications/politique_qualite_des_services.pdf

**Loi sur l'accès aux documents des organismes publics
et sur la protection des renseignements personnels**

13. Le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et ayant fait l'objet d'une publication ou d'une diffusion s'exerce par consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance ou par l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter ou de se le procurer là où il est disponible.

De même, le droit d'accès à un document produit par un organisme public ou pour son compte et devant faire l'objet d'une publication ou d'une diffusion dans un délai n'excédant pas six mois de la demande d'accès, s'exerce par l'un ou plusieurs des moyens suivants:

- 1° la consultation sur place pendant les heures habituelles de travail ou à distance;
- 2° l'obtention d'informations suffisantes pour permettre au requérant de le consulter là où il est disponible ou de se le procurer lors de sa publication ou de sa diffusion;
- 3° le prêt du document, à moins que cela ne compromette sa publication ou sa diffusion.

Le présent article ne restreint pas le droit d'accès à un document diffusé conformément à l'article 16.1.

15. Le droit d'accès ne porte que sur les documents dont la communication ne requiert ni calcul, ni comparaison de renseignements.