

**Bibliothèque
et Archives
nationales**

Québec 

RÈGLEMENT SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS (R-2)

Adopté par le conseil d'administration le 12 décembre 2019

RÈGLEMENT SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS

Adoption :	
Conseil d'administration	27 juin 2005
Modification :	
Révision	16 septembre 2011
Conseil d'administration	12 décembre 2019

Table des matières

Préambule	4
1. Définitions	4
2. Objectifs	4
3. Champ d'application	4
4. Cadre juridique	5
5. Nomination	5
5.1 Durée du mandat.....	5
5.2 Conditions d'engagement.....	5
5.3 Vacance temporaire.....	5
6. Rôles et responsabilités	6
6.1 Protecteur des usagers	6
6.2 Conseil d'administration.....	6
6.3 Président-directeur général.....	6
6.4 Secrétariat général.....	7
6.5 Directions générales	7
6.6 Membres du personnel de BAnQ	7
6.7 Fournisseurs et partenaires externes	7
7. Principe d'indépendance	7
7.1 Conflits d'intérêts	7
7.2 Impartialité	8
7.3 Diffusion des coordonnées	8
8. Procédure de traitement des plaintes	8
8.1 Confidentialité	8
8.2 Réception des plaintes.....	8
8.3 Conduite de l'enquête	9
8.4 Conclusion de l'enquête et recommandations.....	10
9. Reddition de comptes et rapports d'activités	11
9.1 Rapport périodique.....	11
9.2 Rapport spécial	11
10. Responsable du règlement	11
11. Entrée en vigueur et révision	11
11.1 Entrée en vigueur	11
11.2 Révision.....	11

RÈGLEMENT SUR LE PROTECTEUR DES USAGERS

PRÉAMBULE

Le Règlement sur le protecteur des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (« **BAnQ** ») s'inscrit dans l'esprit de la *Loi sur l'administration publique* de même que dans la continuité de la Déclaration de services aux citoyens par laquelle BAnQ s'engage à traiter les plaintes avec célérité, confidentialité, attention et impartialité.

Le présent règlement est également relié à la Politique sur la gestion des plaintes et commentaires des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec (la « **Politique sur la gestion des plaintes** »), laquelle établit un cadre de gestion des recours internes (commentaires, suggestions et plaintes), et au Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec, lequel définit les devoirs et obligations du personnel envers l'institution et sa communauté. Ce dernier règlement vise notamment à préserver le lien de confiance des usagers envers l'intégrité et l'impartialité de BAnQ, à leur offrir et leur garantir un accès équitable et sécuritaire ainsi qu'un service de qualité, sans discrimination, et à responsabiliser les membres du personnel de BAnQ. Il établit également des devoirs de confidentialité et en matière de conflits d'intérêts que doit respecter le protecteur des usagers.

L'importance qu'accorde BAnQ au traitement juste et équitable de ses usagers et à la qualité des services qu'elle leur rend justifie la nomination d'un protecteur des usagers indépendant ayant pour mandat de recevoir et d'examiner toute plainte formulée par un usager qui, après avoir épuisé tous les recours internes à sa disposition, s'estime victime d'injustice ou de discrimination dans les services rendus par BAnQ. Il s'agit d'un moyen d'assurer un juste équilibre entre les droits et devoirs des uns et des autres et de favoriser l'amélioration continue des services de BAnQ.

1. DÉFINITIONS

À moins de mention contraire ou que le contexte n'indique un sens différent, les définitions de l'article 1 de la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1) s'appliquent au présent règlement.

2. OBJECTIFS

Le présent règlement vise à :

- a) Prévoir et encadrer la nomination d'un protecteur des usagers indépendant;
- b) Déterminer les pouvoirs et responsabilités du protecteur des usagers;
- c) Établir la procédure applicable au traitement des plaintes reçues par le protecteur des usagers.

3. CHAMP D'APPLICATION

- a) Le présent règlement s'adresse à tout le personnel de BAnQ.
- b) Il touche l'ensemble des services offerts à ses usagers, sur place et à distance.

4. CADRE JURIDIQUE

Le cadre juridique du présent règlement est composé de :

- a) la *Loi sur l'administration publique*, RLRQ, c. A-6.01;
- b) le *Règlement sur les honoraires relatifs à certains services juridiques rendus à des organismes du gouvernement*, RLRQ, c. C-65.1, r 7.3.

Il est complété par les éléments suivants du corpus réglementaire de BANQ :

- a) le Règlement relativement au Code d'éthique des employés de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- b) la Déclaration de services aux citoyens;
- c) la Politique sur la gestion des plaintes et commentaires des usagers de Bibliothèque et Archives nationales du Québec;
- d) la Directive encadrant le corpus réglementaire (D-1).

5. NOMINATION

Le conseil d'administration nomme une personne appelée « protecteur des usagers » sur recommandation du président-directeur général.

5.1 Durée du mandat

Le protecteur des usagers est nommé pour un mandat d'un maximum de cinq ans. À l'expiration de son mandat, il demeure en fonction jusqu'à sa reconduction ou à son remplacement.

5.2 Conditions d'engagement

- 5.2.1 Le protecteur des usagers est membre en règle du Barreau du Québec ou de la Chambre des notaires du Québec.
- 5.2.2 Il est rémunéré sur une base horaire selon le taux déterminé par le *Règlement sur les honoraires relatifs à certains services juridiques rendus à des organismes du gouvernement*, RLRQ, c. C-65.1, r. 7.3, alors en vigueur.
- 5.2.3 Les autres conditions d'engagement sont déterminées par le Secrétariat général et direction des affaires juridiques et de la commercialisation (le « **Secrétariat général** ») en conformité avec le cadre législatif applicable et les pratiques en vigueur à BANQ.

5.3 Vacance temporaire

En cas d'absence ou d'incapacité temporaire d'agir du protecteur des usagers, il peut être remplacé par une personne nommée par le président-directeur général pour exercer ses fonctions et pouvoirs tant que dure son absence ou son incapacité. Le Secrétariat général établit les honoraires et autres conditions d'engagement de ce remplaçant en conformité avec le présent règlement.

6. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

6.1 Protecteur des usagers

- 6.1.1 Le protecteur des usagers a pour fonction de recevoir et d'examiner toute plainte formulée par un usager qui, après avoir épuisé tous les recours internes à sa disposition, notamment ceux prévus par la Politique sur la gestion des plaintes, s'estime victime d'injustice ou de discrimination dans les services rendus par BANQ. Il fait enquête lorsqu'il le juge nécessaire, évalue le bien-fondé de la demande et transmet ses recommandations aux autorités compétentes, s'il y a lieu.
- 6.1.2 L'intervention du protecteur des usagers, appuyée à la fois sur la Déclaration de services aux citoyens ou tout autre élément du corpus règlementaire et sur l'équité, vise à faire corriger toute injustice ou discrimination jugée fondée.
- 6.1.3 Le protecteur des usagers ne possède pas de compétence sur le contrôle ou l'appréciation de la qualité des actes professionnels posés par un membre du personnel de BANQ ou par un de ses fournisseurs ou partenaires externes.
- 6.1.4 Le protecteur des usagers a le pouvoir de recommander des solutions. Il n'a pas le pouvoir de les imposer.
- 6.1.5 Le protecteur des usagers a également la responsabilité de :
- S'assurer que le plaignant reçoive l'assistance prévue au présent règlement;
 - Rendre compte de ses activités conformément au présent règlement.

6.2 Conseil d'administration

Le conseil d'administration a la responsabilité de :

- Nommer le protecteur des usagers;
- Voir au suivi des situations portées à son attention par le protecteur des usagers conformément au présent règlement.

6.3 Président-directeur général

Le président-directeur général a la responsabilité de :

- Recommander au conseil d'administration la nomination de la personne pressentie au poste de protecteur des usagers;
- Appuyer le Secrétariat général dans sa responsabilité d'assurer le respect et la mise en application du présent règlement;

- Voir au suivi des situations portées à son attention par le Secrétariat général ou le protecteur des usagers et au suivi de l'implantation des mesures appropriées, lorsque cela s'avère nécessaire.

6.4 Secrétariat général

Le Secrétariat général a la responsabilité de :

- Assurer le respect et la mise en application du présent règlement;
- Collaborer au traitement de toute plainte reçue par le protecteur des usagers;
- Appuyer la direction générale concernée dans l'implantation des recommandations du protecteur des usagers, le cas échéant;
- Voir à la diffusion dans le rapport annuel de BAnQ des informations ayant fait l'objet d'un rapport périodique ou spécial du protecteur des usagers.

6.5 Directions générales

Chacune des directions générales a la responsabilité de :

- Collaborer au traitement de toute plainte reçue par le protecteur des usagers;
- Implanter les recommandations du protecteur des usagers lorsqu'il est possible et justifié de le faire.

6.6 Membres du personnel de BAnQ

Tout membre du personnel de BAnQ a la responsabilité de :

- Collaborer au traitement de toute plainte reçue par le protecteur des usagers.

6.7 Fournisseurs et partenaires externes

Tout fournisseur ou partenaire externe a la responsabilité de :

- Collaborer au traitement de toute plainte reçue par le protecteur des usagers.

7. PRINCIPE D'INDÉPENDANCE

Le protecteur des usagers relève conjointement du conseil d'administration et du président-directeur général. Il n'est pas un membre du personnel de BAnQ.

7.1 Conflits d'intérêts

Pendant la durée de son mandat, le protecteur des usagers doit éviter les conflits d'intérêts et ne peut exercer aucun autre mandat pour le compte de BAnQ.

7.2 Impartialité

Les travaux du protecteur des usagers sont effectués de manière impartiale et équitable. Il dispose de l'autorité lui permettant de formuler toute recommandation qu'il juge appropriée.

Sous réserve du présent règlement, le protecteur des usagers est maître de sa procédure et a la garde des dossiers qu'il constitue.

7.3 Diffusion des coordonnées

Les renseignements permettant d'avoir accès aux services du protecteur des usagers directement et en temps utile sont diffusés sur le portail de BAnQ.

8. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

8.1 Confidentialité

Sous réserve de la communication d'informations à BAnQ exigée par le présent règlement, le protecteur des usagers traite de manière confidentielle tout renseignement obtenu dans l'exercice de ses fonctions.

Ayant à recevoir les plaintes de toute nature, le protecteur des usagers doit conserver la plus entière confidentialité au sujet du nom des personnes impliquées dans un dossier dont il est saisi, à moins qu'il n'en soit expressément dégagé par la personne visée ou par une disposition du présent règlement.

8.2 Réception des plaintes

Sur réception d'une plainte écrite et, le cas échéant, accompagnée des conclusions transmises par la direction générale concernée, le protecteur des usagers en examine d'abord la recevabilité et le bien-fondé, en se fondant sur la Déclaration de services aux citoyens ou tout autre élément du corpus réglementaire de BAnQ.

8.2.1 Assistance

Au besoin, le protecteur des usagers prête assistance au plaignant ou s'assure qu'il lui soit prêté assistance pour la formulation de sa plainte écrite ou toute démarche s'y rapportant.

8.2.2 Plaintes irrecevables

Le protecteur des usagers doit refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête :

- i. lorsque tous les recours internes (commentaires, suggestions ou plaintes transmis à la direction générale concernée) n'ont pas été préalablement épuisés; ou
- ii. lorsqu'une procédure à l'égard des mêmes questions ou des mêmes faits que ceux faisant l'objet de la demande est exercée devant un tribunal judiciaire ou administratif.

Il doit également se dessaisir d'une plainte et cesser de faire enquête pour ces motifs.

8.2.3 Refus d'intervenir

Le protecteur des usagers peut, sur examen sommaire, refuser de se saisir d'une plainte et de faire enquête lorsque :

- i. la plainte est frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi;
- ii. des motifs raisonnables lui permettent de croire que son intervention n'est manifestement pas utile;
- iii. le plaignant ayant déposé la plainte n'est pas personnellement concerné par sa cause;
- iv. le délai écoulé entre le déroulement des événements qui ont engendré l'insatisfaction du plaignant et le dépôt de la plainte rend son examen impossible; ou
- v. il s'est écoulé plus d'une année depuis que le plaignant a reçu les conclusions motivées de la direction générale concernée ou encore depuis la date à laquelle des conclusions négatives sont réputées avoir été transmises au plaignant, à moins que le plaignant ne démontre au protecteur des usagers qu'il était dans l'impossibilité d'agir.

Il peut également se dessaisir d'une plainte et cesser de faire enquête pour ces motifs.

8.2.4 Fermeture du dossier avant enquête

Lorsqu'une plainte est irrecevable ou lorsqu'il refuse d'intervenir, le protecteur des usagers ferme le dossier après avoir informé par écrit le plaignant des raisons de cette décision et en informe ensuite le Secrétariat général.

8.2.5 Référence aux recours internes

Lorsque le protecteur des usagers ferme le dossier en raison du non-épuisement préalable des recours internes, il invite le plaignant à se prévaloir des mécanismes à sa disposition en les lui indiquant.

8.3 Conduite de l'enquête

8.3.1 Lorsqu'une plainte est recevable et que le protecteur des usagers décide de s'en saisir, celui-ci fait enquête et en informe par écrit le Secrétariat général, auquel il communique une copie de la plainte.

8.3.2 Le Secrétariat général saisit alors de la plainte la direction générale susceptible d'apporter les correctifs appropriés et en informe, au besoin, le président-directeur général.

- 8.3.3 Dans les 15 jours de la date à laquelle elle est ainsi informée de la conduite d'une enquête, la direction générale concernée transmet une copie du dossier concernant la plainte au protecteur des usagers.
- 8.3.4 Sur demande du protecteur des usagers, le plaignant et la direction générale concernée lui transmettent, dans les meilleurs délais, copie de tout document ou dossier pertinent.
- 8.3.5 Le protecteur des usagers doit permettre au plaignant et à la direction générale concernée de lui présenter leurs observations.
- 8.3.6 Lorsqu'il le juge approprié, le protecteur des usagers peut convoquer le plaignant et la direction générale concernée à une rencontre de médiation.

8.4 Conclusion de l'enquête et recommandations

- 8.4.1 Après avoir examiné une plainte, le protecteur des usagers communique diligemment ses conclusions motivées au plaignant, accompagnées, le cas échéant, de ses recommandations à la direction générale concernée.
- 8.4.2 Au même moment, le protecteur des usagers transmet copie de ces documents à la direction générale concernée ainsi qu'au Secrétariat général, qui en informe au besoin le président-directeur général.
- 8.4.3 La direction générale concernée doit, dans un délai raisonnable et par écrit, informer le protecteur des usagers et le plaignant des suites qu'elle entend donner à cette recommandation et, si elle n'entend pas y donner suite, les informer du motif justifiant cette décision.
- 8.4.4 Lorsque son intervention donne le résultat escompté, le protecteur des usagers ferme le dossier.
- 8.4.5 Le protecteur des usagers peut procéder par voie de recommandation formelle au président-directeur général dans les cas suivants :
 - i. la direction générale ou la personne impliquée tarde à donner suite à ses recommandations;
 - ii. cette direction ou cette personne refuse de donner suite à ses recommandations pour un motif insatisfaisant; ou
 - iii. cette direction ou cette personne donne une suite insatisfaisante à ses recommandations.

S'il le juge à propos, le protecteur des usagers peut exposer le cas dans son rapport annuel ou dans un rapport spécial à l'intention du président-directeur général ou du conseil d'administration.

9. REDDITION DE COMPTES ET RAPPORTS D'ACTIVITÉS

9.1 Rapport périodique

9.1.1 Le protecteur des usagers transmet un rapport sur ses activités au Secrétariat général une fois par année, et chaque fois que ce dernier le requiert, en vue de la publication des informations qu'il contient dans le rapport annuel de BANQ.

9.1.2 Le rapport décrit les motifs des plaintes que le protecteur des usagers a reçues pendant la période en cours. Il indique notamment, pour chaque type de plainte :

- i. le nombre de plaintes :
 - a. jugées irrecevables;
 - b. ayant fait l'objet d'un refus d'intervenir à la suite d'un examen sommaire;
 - c. ayant fait l'objet d'un examen; ou
 - d. ayant été abandonnées;
- ii. les suites qui ont été données, le cas échéant.

9.2 Rapport spécial

À son initiative, le protecteur des usagers peut élaborer un rapport spécial destiné au président-directeur général ou au conseil d'administration afin de traiter d'une situation qu'il juge préoccupante.

10. RESPONSABLE DU RÈGLEMENT

Le secrétaire général est responsable de l'application du présent règlement.

11. ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION

11.1 Entrée en vigueur

Le présent règlement entre en vigueur le jour de son adoption par le conseil d'administration.

11.2 Révision

La révision et la mise à jour du présent règlement sont effectuées au besoin, au minimum tous les cinq ans.