




ASSOCIATION DES RESPONSABLES
DE LA GESTION DES PLAINTES
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

21^e Colloque annuel

*La place des bureaux de
plaintes dans un contexte
d'évolution de la réalité
juridique*

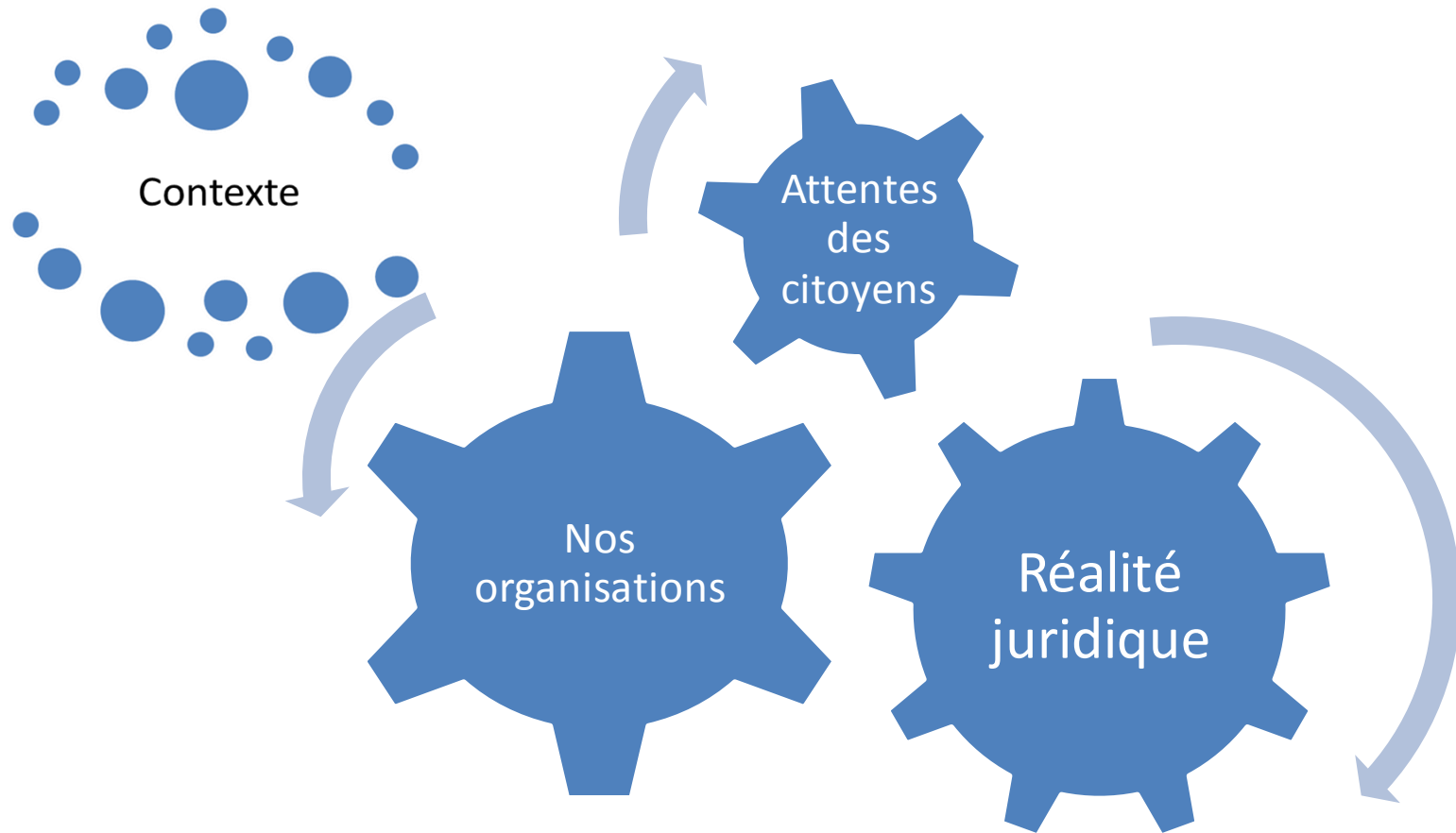
*Par Nathalie Therrien
Directrice du Bureau de la protection des
droits de la clientèle
de Revenu Québec*

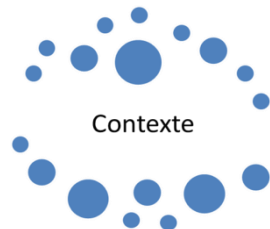


Connaître contexte dans
lequel nous sommes et
nous évoluons

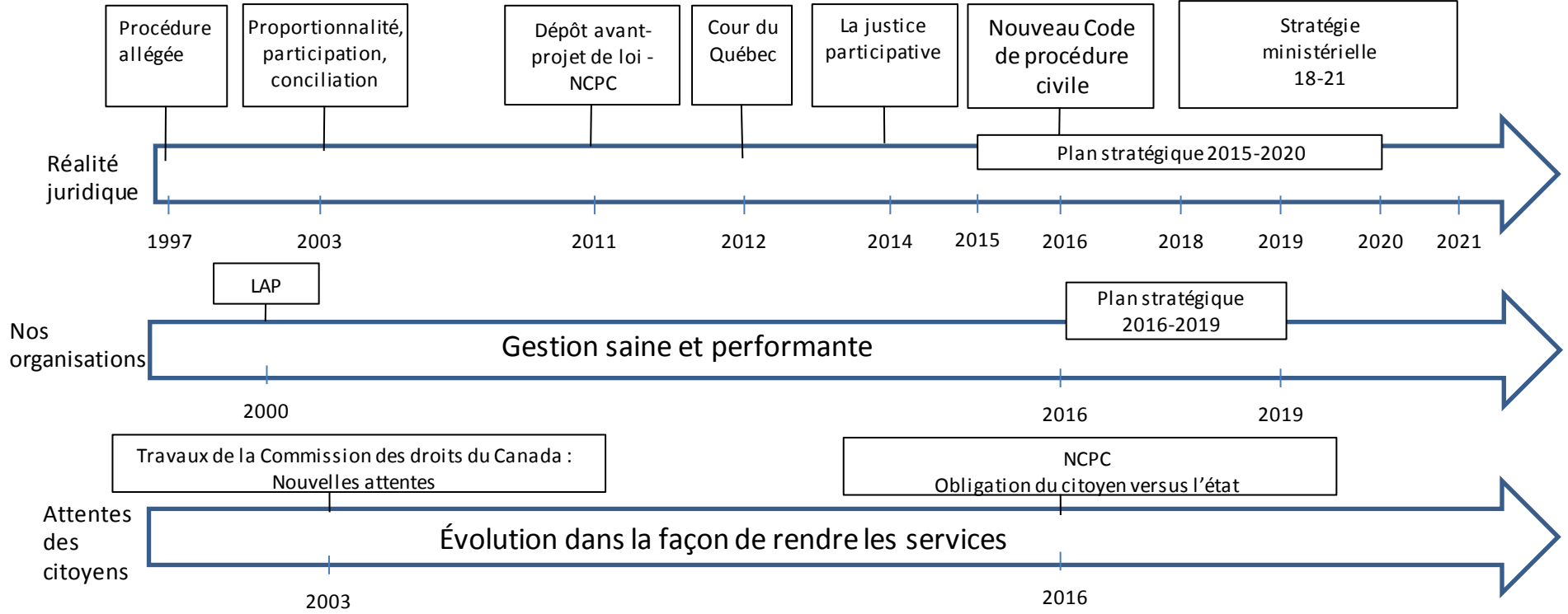


Agir pour
transformer la
gestion des
plaintes





Contexte



Réalité juridique

1966
Code
procédure
civile

1997
la procédure
allégée
Simplifier la
procédure;
réduire délais
et coûts
Coopération
des parties

2003
proportionnalité;
participation;
conciliation

2011
dépôt avant-
projet loi NCPC
notion d'efficacité

2012
Cour du Québec
Publication
triennale 2012-
2014
Objectif :
L'amélioration de
l'accessibilité à la
justice

Réalité juridique (suite)



2014

La justice participative



2015

MJQ Plan stratégique 2015-2020 notamment meilleur accès à la justice et au droit pour le citoyen



2016

Nouveau code de procédure civile

Code de déontologie

Avocats

Notaires



2018

MJQ Stratégie ministérielle 2018-2021 de promotion et de développement des modes de PRD

Nos organisations

Attentes du Conseil du Trésor



Loi sur l'administration publique :
Gestion saine et performante

2016-2019

Plan stratégique SCT

Mise sur la performance de
l'administration publique

Meilleurs résultats à moindres
coûts pour les contribuables

Attentes des citoyens

Évolution dans la façon de rendre les services

2003

Travaux de la Commission des droits du Canada:

Les Canadiens souhaitent pouvoir choisir le mode de résolutions conflit et participer activement au processus de résolution

2016

NCPC

Le Citoyen s'attend à ce que l'État considère les modes privés de prévention et règlement des différends

Le citoyen «DOIT» VS L'État «PEUT»

Où se positionnent les bureaux de plaintes dans tout cela?



ASSOCIATION DES RESPONSABLES
DE LA GESTION DES PLAINTES
DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Un réseau stratégique en gestion de plaintes

*Questions /
commentaires?*

Merci!