

Si vous êtes insatisfait...

Les plaintes qui concernent un centre de justice de proximité (CJP)

Le CJP concerné reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service offert par le CJP ou au comportement d'un membre de son personnel.

... et les plaintes qui ne sont pas de son ressort

Le CJP ne traite pas les plaintes :

- Qui visent certains services qui ne sont pas dans la mission ou dans le panier de services des CJP;
- formulées contre un organisme qui a été référé par le CJP. Selon le cas, vous pourrez vous adresser à l'organisme concerné.

Dépôt d'une plainte

Vous référer au formulaire ci-joint pour déposer une plainte et connaître la procédure à suivre.

Définition

Plainte :

Une plainte est l'expression écrite ou orale d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard des services reçus.

Principes directeurs

Accessibilité

La qualité des services est au cœur des préoccupations des CJP. Nous considérons que toute personne doit être en mesure de formuler sa plainte à l'égard des services reçus.

Pour cette raison, nous rendons disponible le formulaire prévu à cet effet sur notre site Internet ou en format papier.

Simplicité et diligence

Tout usager doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit à la direction d'un CJP, en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

Confidentialité et impartialité

Tout commentaire sera traité avec la même attention de manière confidentielle et impartiale.

Procédure de traitement des plaintes

Toute plainte à l'endroit d'un employé doit être adressée à la direction oralement ou par écrit en utilisant le formulaire papier ou disponible sur le site web du centre de justice de proximité consulté.

Un accusé de réception sera envoyé à l'usager plaignant par la direction générale du centre dans les quinze (15) jours après avoir pris connaissance de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais d'une analyse à l'interne et une réponse dans un délai de soixante (60) jours qui suit la date de l'accusé de réception sera communiquée à la personne plaignante.

Dans l'éventualité où l'usager plaignant demeure insatisfait du suivi accordé à sa requête par la direction du CJP, il devra alors adresser sa plainte par écrit directement au conseil d'administration. Ce dernier procédera par le même processus que la direction, soit : accusé de réception, analyse interne et réponse au plaignant.

Pour toute plainte à l'endroit de la direction générale, celle-ci devra être adressée par écrit au conseil d'administration. Le même processus s'appliquera, soit : accusé de réception et analyse de la plainte par le conseil d'administration.

Si l'usager était toujours insatisfait, le conseil d'administration fera part au plaignant qu'en dernier recours, il peut s'adresser au Bureau du Fonds Accès Justice (BFAJ) du ministère de la Justice en lui fournissant les coordonnées de ce dernier.