



POUR UNE JUSTICE PLUS ACCESSIBLE

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Septembre 2022



**CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ**
Saguenay —
Lac-Saint-Jean

Adoptée le 9 septembre 2022

Mission

Promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyen.ne.s, par des services d'information, de soutien et d'orientation, offerts en complémentarité avec les ressources existantes.

Services offerts aux personnes victimes

1. Accueil et orientation

- Accompagner la personne victime dans l'identification des conflits dans lesquels elle est impliquée;
- Accompagner la personne victime dans l'identification de son ou ses besoins;
- Accompagner la personne victime dans l'identification des options possibles pour la résolution de son ou de ses problèmes;
- Recourir à une approche promouvant la communication, la coopération et la participation des personnes dans la recherche de solutions.

2. Information sur les modes de prévention et de règlement des différends (PRD)

- Donner de l'information aux personnes victimes pour qu'elles considèrent les modes de PRD de façon éclairée, en fonction de leur situation et de leurs besoins, en cohérence avec l'article 1 du nouveau Code de procédure civile. Fournir, au besoin, des attestations de cette considération;
- Fournir l'information et diffuser de la documentation, sur les différents modes de PRD, leur intérêt, leur accessibilité;

3. Information juridique

- Offrir de l'information et diffuser de la documentation sur les différents processus juridiques et leur accessibilité;

- Permettre un accès aux lois et règlements du Québec, du Canada et des municipalités, aux différents formulaires, aux banques publiques de jurisprudence et à la doctrine ainsi qu'au pluriel;
- Offrir de l'accompagnement pour faciliter l'accès des utilisateurs.

4. Séances d'information de groupe

- Éduquer la population sur les modes de PRD, notamment en faisant des activités d'information grand public ou dans des secteurs ciblés;

5. Référencement

- Fournir aux citoyens l'information sur les ressources pertinentes du milieu, susceptibles de répondre à leurs besoins.

Notre service **Info-séparation** s'adresse également aux personnes victimes de violence conjugale qui se séparent afin de les informer, de les orienter et de les soutenir dans ce processus. De plus, une évaluation sera faite avec la personne victime pour déterminer si la médiation est une option appropriée selon son besoin.

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.

Engagements envers les personnes victimes (qualité de service et traitement)

Le CJPSLSJ s'engage à offrir :

- des services fiables et courtois
- des informations personnalisées et de qualité
- des démarches simplifiées, de l'information claire, et ce, dans les meilleurs délais
- un traitement équitable et professionnel des demandes qui lui parviennent
- des services confidentiels

Principes

Accessibilité

La qualité des services étant au cœur des préoccupations du CJPSLSJ, il est nécessaire que toute personne victime soit en mesure de formuler facilement sa plainte à l'égard des services reçus. Ce faisant, il est prévu, dans la présente déclaration, un mécanisme de plainte.

Simplicité et diligence

Toute personne victime doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera transmise dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

Confidentialité et impartialité

Toute plainte sera traitée avec attention et diligence de manière confidentielle et impartiale.

Description du mécanisme de plainte

Toute plainte à l'endroit d'un employé doit être adressée à la **direction** oralement ou par écrit en utilisant le formulaire papier disponible au siège social.

Dans un premier temps, il est possible de contacter l'employé en question ou la direction pour mentionner de façon verbale ou écrite l'insatisfaction.

Pour toute plainte à l'endroit d'un employé du CJPSLSJ, celle-ci devra être adressée par écrit à la direction générale à l'aide du formulaire papier disponible au siège social. Un formulaire est également disponible en ligne sur le site web justicedeproximite.qc.ca.

Lors de l'envoi d'une plainte écrite, un accusé de réception sera envoyé à la personne victime par la direction générale du centre dans les **quinze (15) jours ouvrables** après avoir pris connaissance de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais d'une analyse à l'interne et la personne victime connaîtra l'issue de sa plainte dans un délai de **soixante (60) jours ouvrables**.

Dans l'éventualité où la personne victime demeure insatisfaite du suivi accordé à sa plainte par la direction du CJP, elle devra alors adresser sa plainte par écrit directement au conseil d'administration. Ce dernier procédera de la même façon 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 directement par écrit au conseil d'administration à l'aide du formulaire papier disponible au siège social. Le même processus et les mêmes délais s'appliqueront.

Si la personne victime est toujours insatisfaite, le conseil d'administration fera part à la personne victime qu'en dernier recours, elle peut s'adresser à la **Direction du développement de l'accès à la justice (DDAJ) du ministère de la Justice** en lui fournissant les coordonnées de ce dernier.

⇒ Voir en annexe le Formulaire de plainte.

Cette déclaration est rédigée conformément à l'article 6 du *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*.

Coordonnées et heures d'ouverture du CJPSLSJ

Immeuble St-Michel
3885, boul. Harvey, bureau 201
Jonquière (Québec) G7X 9B1
Tél. : 418 412-7722
Sans frais : 1 844 412-7722
saguenay@cjpqc.ca
Direction : dduchesne@cjpqc.ca

Heures d'ouverture

Lundi au vendredi

8h30 à midi

13h à 16h30

Vendredi

13h à 16h30

Date de mise à jour

Septembre 2022

ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE

Formulaire de plainte

Identification du citoyen

Nom :	Prénom :
Adresse :	Courriel :
# de téléphone :	

Endroit et service

Nom du CJP consulté :
Personne rencontrée :

Inscrivez le détail de votre plainte (annexez des pages supplémentaires au besoin)

Signature

Signature :	Date :
-------------	--------

Transmettre par courriel à dduchesne@cjpqc.ca