



**CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ**  
Grand Montréal



# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Financé par:

**Justice**  
**Québec** 

Dernière mise à jour juin 2022

## MISSION DU CJPGM

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

## SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

- Information juridique permettant à la personne victime de comprendre les diverses réalités juridiques auxquelles elle peut faire face dans sa vie quotidienne et d'y réagir de façon avisée;
- Orientation de la personne victime vers les différentes ressources du milieu, communautaires ou gouvernementales, afin qu'elle puisse choisir le service correspondant à ses besoins;
- Service de soutien à la personne victime et d'accompagnement dans l'établissement de ses besoins d'ordre juridique et dans les options possibles pour y répondre;
- Service Info-séparation qui s'adresse 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.

## ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

Le CJPGM 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 DIRECTEURS

### Accessibilité

La qualité des services étant au cœur des préoccupations du CJPGM, 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.

## 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 disponible en ligne sur le site web [justicedeproximite.qc.ca](http://justicedeproximite.qc.ca).

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 CJPGM, celle-ci devra être adressée par écrit à la personne responsable de la réception des plaintes, soit la direction générale, à l'aide du formulaire disponible en ligne sur le site web [justicedeproximite.qc.ca](http://justicedeproximite.qc.ca).

## Délai de traitement d'une plainte

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 CJPGM, 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 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.

Le CJPGM 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.

⇒ Voir en annexe le Formulaire de plainte.

## COORDONNÉES

407 boul. Saint-Laurent, bureau 410  
Montréal, Québec, H2Y 2Y5  
514-227-3782

## HEURES D'OUVERTURE

Nos services sont offerts en personne au siège social ou par téléphone du lundi au jeudi : de 9 h à 12 h et de 13 h à 17 h.

*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.*

## ANNEXE

### Formulaire de plainte

#### Identification du citoyen

Nom :	Prénom :
Adresse :	Courriel :
Téléphone (rés.) :	Téléphone (bur.) :

#### Endroit et service

Nom du CJP consulté :
Personne rencontrée :

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


#### Signature

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

Faire parvenir à la direction du CJP au siège social