



CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ  
Mauricie

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTION CRIMINELLE

401-1350, rue Royale, Trois-Rivières Qc G9A 4J4

## Mission du CJP-Mau

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

- **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 notamment 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

Le CJP-Mau s'engage à offrir :

- Des **services fiables et courtois**;
- De l'**information personnalisée 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 CJP-Mau, 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

### À l'endroit d'un employé :

Premièrement, il est possible **d'adresser toute insatisfaction en contactant l'employé** en question pour le lui mentionner de façon verbale ou écrite.

Deuxièmement, il est possible de contacter la **direction générale par écrit** à l'aide du formulaire papier disponible au siège social. Un formulaire est également disponible en ligne au site web suivant : [justicedeproximite.qc.ca](http://justicedeproximite.qc.ca)

Lors de l'envoi d'une plainte écrite, un **accusé de réception** sera envoyé à la personne victime 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 la personne victime connaîtra l'issue de sa plainte dans un délai de **soixante (60) jours**.

Troisièmement, si la personne victime demeure insatisfaite du suivi accordé à sa requête 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.

## À l'endroit de la direction générale :

Premièrement, toute plainte à l'endroit de la direction générale 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.

Deuxièmement, si la personne victime demeure 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

401-1350, rue Royale  
Trois-Rivières (Québec) G9A 4J4  
819 415-5835

SANS RENDEZ-VOUS

Lundi au jeudi 9h à 12h - 13h à 16h30

SUR RENDEZ-VOUS SEULEMENT

Vendredi 10h à 12h - 13h à 16h30

### Date de mise à jour

Juin 2022

## 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-Mau au siège social