

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTION CRIMINELLE

Mission du CJPQ

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.

Notre vision et nos valeurs

Être un lieu reconnu d'information juridique et de référence, proche des citoyennes et des citoyens, visant à rendre la justice plus accessible et à accroître la confiance dans le système judiciaire.

Nos valeurs : Impartialité, ouverture d'esprit, respect et empathie et collaboration.

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 ;
- Séances d'information offerte au grand public et portant sur différents sujets de droit ;
- Le 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 ;
- Le service *Info–Dossier petites créances* qui s'adresse aux parties impliquées dans un dossier contesté à la division des petites créances afin de les informer sur le processus et l'offre de médiation. Une évaluation sera faite avec la personne victime pour déterminer si la médiation est une option appropriée selon son besoin ;
- Le service d'accompagnement des victimes, offert en collaboration avec le Service de police de la Ville de Québec, dans le processus du dépôt d'une plainte à la police.

Nos engagements envers vous

Le CJPQ s'engage à offrir :

- Des services fiables et courtois;
- Des informations personnalisées, claires, vulgarisées et de qualité;
- Des services 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 CJPQ, 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.

Mécanisme de plainte

Plainte à l'égard d'un employé du CJPQ

Toute plainte à l'endroit d'un employé du CJPQ, celle-ci devra être adressée verbalement ou par écrit à la direction générale, soit Me Geneviève Trépanier, à l'aide du formulaire papier disponible au siège social. Un formulaire est également disponible en ligne sur le site web : www.justicedeproximite.qc.ca/centres/quebec

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 après avoir pris connaissance de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais d'une analyse à l'interne. La personne victime sera informée de l'issue de sa plainte par écrit dans un délai de soixante (60) jours.

Dans l'éventualité où elle demeure insatisfaite du suivi accordé à sa requête par la direction générale, la victime devra alors adresser sa plainte par écrit au conseil d'administration. Le conseil d'administration accusera réception de la plainte, l'analysera et informera par écrit la victime du résultat dans les mêmes délais nommés précédemment.

Plainte à l'égard de la direction du CJPQ

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 applicables à une plainte à l'égard d'un employé du CJPQ s'appliqueront.

⇒ Voir en annexe le *Formulaire de plainte*.

Les plaintes liées aux services qui ne sont pas prévus à la mission et au panier de services des CJP ne sont pas admissibles. Les plaintes formulées à l'endroit d'un organisme vers lequel le CJP a orienté l'utilisateur pour des services complémentaires ne sont également pas admissibles et doivent être adressées à l'organisme concerné.

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

Siège social

9h à 12h

13h à 16 h 30

400, boul. Jean-Lesage, bureau 080

Québec (Québec) G1K 8W1

418 614-2470 ou 1 833 614-2470 (sans frais)

Date de mise à jour

Juillet 2022

Septembre 2023

ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE

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