



POUR UNE JUSTICE PLUS ACCESSIBLE

Déclaration de service aux personnes victimes d'infraction criminelle

Novembre 2023



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

Adoptée le 9 septembre 2022
Modifiée le 2 novembre 2023

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 il est impliqué;
- 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 règlement du Québec, du Canada et des municipalités, aux différents formulaires, aux banques publiques de jurisprudence et à la doctrine ainsi qu'au plumentif;
- 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.

Procédure de traitement des plaintes

Toute plainte à l'endroit d'un employé doit être adressée à la **direction** générale verbalement ou par écrit en utilisant le formulaire disponible en ligne sur le site web 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.

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 générale 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 à la personne plaignante.

Toute plainte à l'endroit de la direction générale, celle-ci devra être adressée directement par écrit au conseil d'administration. Le même processus et les mêmes délais s'appliqueront.

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.

⇒ 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@cjpgc.ca
Direction : dduchesne@cjpgc.ca

Heure d'ouverture

Lundi au vendredi

8h30 à midi

13h à 16h30

Vendredi

13h à 16h30

Date de mise à jour

Septembre 2022

Novembre 2023

