

## **Si vous êtes insatisfait...**

### **Les plaintes qui concernent un centre de justice de proximité (CJP)**

Le CJP concerné reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service qu'il offre ou au comportement d'un membre de son personnel.

### **... et les plaintes qui ne sont pas de son ressort**

Le CJP ne traite pas les plaintes :

- liées aux services qui ne sont pas prévus à sa mission ou à son panier de services;
- formulées contre un organisme vers lequel il vous a référé. Selon le cas, vous pourrez vous adresser à l'organisme concerné.

### **Dépôt d'une plainte**

Vous référer au formulaire ci-joint pour déposer une plainte et connaître la procédure à suivre

## Formulaire de plainte

### Vos coordonnées

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 de votre centre de justice de proximité en le déposant directement à ses locaux ou encore par télécopieur, courrier ou courriel.

## Contexte

L'énoncé de mission des centres de justice de proximité (CJP) précise les valeurs qui guident leurs actions : impartialité, ouverture d'esprit, collaboration, respect et empathie. Ils s'engagent, par divers moyens, à s'assurer de la satisfaction des usagers à l'égard de leurs services.

Ils ont été créés dans le but de constituer une porte d'entrée accessible et humaine sur le système judiciaire. Ainsi, le personnel des CJP aspire à ce que le citoyen se sente appuyé et soutenu lorsqu'il vit une situation impliquant des aspects d'ordre juridique, en lui offrant un service unique et personnalisé.

## Définition

### Plainte :

Une plainte est l'expression écrite ou verbale d'une insatisfaction formulée par un usager à l'égard des services reçus.

## Principes directeurs

### Accessibilité

La qualité des services est une préoccupation commune des CJP. Ainsi, toute personne doit être en mesure de formuler sa plainte à l'égard des services reçus. Pour cette raison, nous rendons disponible le formulaire prévu à cet effet sur notre site Internet ou en format papier dans les locaux du CJP consulté.

### Simplicité et diligence

Tout usager doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction à la direction d'un CJP, en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera donnée avec diligence, dans un langage clair et précis.

### Confidentialité et impartialité

Toute plainte sera traitée avec la même attention, de manière confidentielle, diligente, impartiale et uniforme.

## Procédure de traitement des plaintes

Toute plainte peut être adressée à la direction générale du CJP concerné de façon verbale ou encore par écrit, en utilisant le formulaire.

Lors de l'envoi d'une plainte écrite, un accusé de réception est envoyé à la personne plaignante par la direction générale du CJP dans les quinze (15) jours ouvrables. La plainte est traitée par le biais d'une analyse à l'interne, dont la personne plaignante connaîtra l'issue dans un délai de soixante (60) jours ouvrables suivant la date de l'accusé de réception. Si un délai supplémentaire est requis pour le traitement de la plainte, le CJP doit informer la personne plaignante des motifs qui le justifient ainsi que la date approximative à laquelle une réponse lui sera fournie.

Dans l'éventualité où la personne plaignante demeure insatisfaite du suivi accordé à sa requête, celle-ci devra alors adresser sa plainte par écrit directement au conseil d'administration. Ce dernier procédera par le même processus que la direction générale, soit : accusé de réception, analyse interne et réponse à la personne plaignante.

Toute plainte à l'endroit de la direction générale doit être adressée 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. Celles 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.

Sont exclues les demandes faites en vertu de la *Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, ainsi que les demandes qui concernent les relations de travail ou l'application de la politique de travail.

### **Refus, suspension ou fin de services**

En respect à son obligation d'offrir aux membres de son personnel un milieu de travail sain, exempt de violence, harcèlement ou tout autre comportement de même nature, le CJP, sur approbation de son conseil d'administration se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin aux services offerts dans certaines situations exceptionnelles où l'utilisateur présenterait un comportement quérulent ou inacceptable.