



Déclaration de services aux personnes victimes d'infraction criminelle

Adoptée le **27 septembre 2023**, résolution #**Rés-2023-14**.

1. Mission du CJPE

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

2. 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, empathie et collaboration.

3. Services offerts aux personnes victimes

Le CJPE offre les services suivants :

- 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.

4. Engagements envers les personnes victimes

Le CJPE 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.

5. Principes directeurs

5.1 Accessibilité

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

5.2 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.

5.3 Confidentialité et impartialité

Toute plainte sera traitée avec attention et diligence de manière confidentielle et impartiale.

6. Mécanisme de plainte

6.1 Plainte à l'égard d'un membre du personnel

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 et en annexe de la présente politique. 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.

6.2 Plainte à l'égard de la direction

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 membre du personnel du CJPE s'appliquent.

6.3 Plaintes exclues

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.

6.4 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 en connaîtra l'issue 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, cette dernière devra soumettre sa plainte 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 devra être adressée par écrit au conseil d'administration. Le même processus et les mêmes délais s'appliqueront.

7. Conformité

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*.

8. Coordonnées et heures d'ouverture

Siège social

9h à 12h
13h à 16 h 30

455 rue King Ouest, suite 490
Sherbrooke (Québec) J1H 6E9

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