



**CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ
Bas-Saint-Laurent**

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Adoptée par le conseil
d'administration le : 13
septembre 2022 et modifiée le
7 septembre 2023

Financé par:

Justice
Québec 

MISSION DU CJPBSL

Promouvoir l'accès à la justice en favorisant la participation des citoyens et des citoyennes, 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 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 ;
- Balado pour les adolescent(e)s : « Contacts : une étape à la fois ». Animé par Catherine Brunet et Pier-Luc Funk, c'est une série de balados pour les jeunes qui parle des violences à caractère sexuel et du système de justice. En compagnie de spécialistes on décortique plusieurs sujets tels que le consentement légal, les procédures judiciaires suite à la dénonciation de son agression à la police, le déroulement d'un procès en matière d'agression sexuelle, comment se reconstruire après une agression sexuelle et nos alliés. Notre balado est en ligne gratuitement sur plusieurs plateformes d'écoute ;
- Séance d'information juridique : « Contacts : une étape à la fois » pour les adolescent(e)s qui parle des violences à caractère sexuel et du système de justice. Les thèmes abordés sont les mêmes que dans notre balado nommé précédemment et cette séance sera offerte par tous les Centres de justice de proximité aux adolescent(e)s de 12 à 17 ans dans toutes les écoles secondaires du Québec ainsi qu'aux adolescent(e)s fréquentant les Maisons des Jeunes à compter de l'hiver 2022.

ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

Le CJPBSL 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 DIRECTEURS

Accessibilité

La qualité des services étant au cœur des préoccupations du CJPBSL, 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 oralement ou 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 générale 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 CJPBSL 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 CJPBSL, elle devra alors adresser sa plainte par écrit directement au conseil d'administration. Ce dernier procédera de la même façon 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 devra 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 du CJPBSL ne sont pas admissibles. Les plaintes formulées à l'endroit d'un organisme vers lequel le CJPBSL 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*.

⇒ Voir en annexe le Formulaire de plainte.

COORDONNÉES

180, rue des Gouverneurs, bureau 125,
Rimouski (Québec) G5L 8G1

T 418-722-7770 Sans frais 1-855-345-7770

Direction générale :

Me Marie-Josée Fournier

mjfournier@cjpgc.ca

HEURES D'OUVERTURE

Nos services sont offerts en personne au siège social ou par téléphone du lundi au jeudi : de 8h30 h à 12 h et de 13 h à 16 h.

ANNEXE

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 générale du CJP au siège social

