



Septembre | 2022

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

**CENTRE DE JUSTICE DE PROXIMITÉ CÔTE-NORD**

Adoptée le 13 septembre 2022 par résolution numéro 20220913-115  
Modifiée le 29 novembre 2022 par résolution numéro 20221129-117  
Modifiée le 6 septembre 2023 par résolution numéro 20230906-137

---

# Table des matières

<u>1. Nom de l'organisation</u> .....	3
<u>2. Mission</u> .....	3
<u>3. Valeurs</u> .....	3
<u>4. Services offerts aux personnes victimes d'infraction criminelle</u> .....	3
<u>4.1 Information juridique personnalisée</u> .....	3
<u>4.2 Soutien et orientation</u> .....	3
<u>4.3 info-Séparation</u> .....	4
<u>5. Engagements envers les personnes victimes</u> .....	4
<u>6. Principes</u> .....	4
<u>6.1 Accessibilité</u> .....	4
<u>6.2 Diligence</u> .....	4
<u>6.3 Confidentialité et impartialité</u> .....	4
<u>7. Procédure de traitement des plaintes</u> .....	5
<u>8. Refus, suspension ou fin de service</u> .....	5
<u>9. Coordonnées et heures d'ouverture</u> .....	6
<u>10. Date d'adoption de la déclaration de service</u> .....	6

---

## 1. Nom de l'organisation

Centre de justice de proximité Côte-Nord, ci-après nommé CJPCN.

## 2. Mission

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.

## 3. Valeurs

- Impartialité
- Ouverture d'esprit
- Respect et empathie
- Collaboration

## 4. Services offerts aux personnes victimes d'infraction criminelle

### 4.1 INFORMATION JURIDIQUE PERSONNALISÉE

Le service d'information juridique personnalisée du CJPCN propose aux personnes victimes d'infraction criminelle de l'information sur leurs droits et les obligations afin qu'ils comprennent les diverses réalités juridiques auxquelles ils peuvent faire face dans la vie quotidienne et y réagir de façon avisée.

Les juristes sont à l'écoute des personnes victimes d'infraction criminelle et vulgarisent l'information juridique en lien avec la situation et les soutiennent dans leurs besoins d'ordre juridique.

### 4.2 SOUTIEN ET ORIENTATION

Lorsque l'on vit une situation difficile, il peut être compliqué de s'y retrouver. En plus de donner l'information juridique, les juristes peuvent aider à établir les besoins d'ordre juridique et exposer les options offertes aux personnes victimes d'infraction criminelles, ainsi que leurs conséquences. Ils pourront aussi orienter les personnes victimes d'infraction criminelle vers les différentes ressources disponibles qui sont susceptibles de répondre à leurs besoins.

### 4.3 INFO-SEPARATION

Le service Info-Séparation s'adresse notamment aux personnes victimes de violence conjugale qui se séparent. Les juristes informent, orientent et soutiennent les personnes victimes d'infraction criminelle dans ce processus. De plus, une évaluation des besoins est faite avec la personne victime d'infraction criminelle pour déterminer si la médiation est une option appropriée dans sa situation.

Tous les services sont gratuits et confidentiels.

## 5. Engagements envers les personnes victimes

Le CJPCN s'engage à offrir :

- Des services fiables et courtois
- De l'information personnalisée et de qualité
- De l'information claire, et ce dans les meilleurs délais
- Des services confidentiels

## 6. Principes

### 6.1 ACCESSIBILITE

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.

### 6.2 SIMPLICITÉ ET DILIGENCE

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

### 6.3 CONFIDENTIALITE ET IMPARTIALITE

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

## 7. Procédure de traitement des plaintes

- 7.1 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.
- 7.2 Il est aussi possible pour une personne victime d'infraction criminelle insatisfaite, qui manifeste sa volonté de porter plainte, doit être informé de la possibilité de remplir un formulaire de plainte ou de formuler oralement sa plainte.
- 7.3 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](http://justicedeproximite.qc.ca).
- 7.4 Une personne victime d'infraction criminelle peut transmettre le formulaire au CJPCN par le moyen de son choix : courrier, courriel ou sur place.
- 7.5 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.
- 7.6 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.
- 7.7 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.
- 7.8 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 CJPCN a orienté l'utilisateur pour des services complémentaires ne sont également pas admissibles et doivent être adressées à l'organisme concerné.

## 8. Refus, suspension ou fin de service

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 CJPCN, 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 querulent ou inacceptable.

## 9. Coordonnées et heures d'ouverture

Siège social: 106, rue Napoléon #200 Sept-Îles, Québec, G4R 3L7

Téléphone: 581-826-0088

Téléphone sans frais: 1-844-960-7483

Courriel: cotenord@cjpqc.ca

Heures d'ouverture: du lundi au jeudi de 8h30 à midi et de 13h à 16h30. Le vendredi, sur rendez-vous seulement.

## 10. Date d'adoption de la déclaration de service

La déclaration de services aux personnes victimes d'infraction criminelle 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*. Elle a été adoptée le 13 septembre 2022, modifiée le 29 novembre 2022 et le 6 septembre 2023.

## FORMULAIRE DE PLAINTE

VOS COORDONNÉES	
Nom :	Prénom :
Adresse :	Courriel :
Téléphone (résidence) :	Téléphone (travail) :

ENDROIT ET SERVICE
Nom du Centre de justice de proximité consulté :
Personne rencontrée :

INSCRIVEZ LES DÉTAILS DE VOTRE PLAINTE (annexez des pages supplémentaires au besoins)	
Signature :	Date :

Faire parvenir à la direction du Centre de justice de proximité Côte-Nord,  
au 106, rue Napoléon, bureau 200, Sept-Îles (Québec) G4R 3L7

## 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 et 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.