



CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ  
Gaspésie –  
Îles-de-la-Madeleine

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

---

## Mission du CJPGIM

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

- 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;
- 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.

## 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 CJPGIM 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 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.

## Description du mécanisme de plainte

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) ou en annexe du présent document

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.

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 au 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 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.

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.

⇒ 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

**Siège social**

9h à 12h

13h à 16 h 30

102-484, avenue de l'Hôtel-de-Ville

Chandler (Québec) GOC 1K0

418 689-1505

418 689-1506 (télécopieur)

[mlapointe@cjpqc.ca](mailto:mlapointe@cjpqc.ca)

### Date de mise à jour

Juin 2022

Septembre 2023



CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ  
Gaspésie —  
Îles-de-la-Madeleine

## ANNEXE - FORMULAIRE DE PLAINTE

### Formulaire de plainte

#### Identification du citoyen

<b>Nom :</b>	<b>Prénom :</b>
<b>Adresse :</b>	<b>Courriel :</b>
<b>Téléphone (rés.) :</b>	<b>Téléphone (bur.) :</b>

#### Endroit et service

<b>Nom du CJP consulté :</b>
<b>Personne rencontrée :</b>

#### Inscrivez le détail de votre plainte (annexez des pages supplémentaires au besoin)


#### Signature

<b>Signature :</b>	<b>Date :</b>
--------------------	---------------

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.