



CENTRE DE JUSTICE
DE PROXIMITÉ
Mauricie

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Mission du CJP-MAU

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 CJP-MAU 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 étant au cœur des préoccupations du CJP-MAU, 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 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 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.

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 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.

⇒ 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

Édifice Royal

1350 rue Royale, bureau 401

Trois-Rivières, QC, G9A 4J4

819 415-5835

mauricie@cjpqc.ca

Direction : alascellelavallee@cjpqc.ca

Heures d'ouverture

Lundi au jeudi de 9h à 12h et de 13h à 16h30

Date de mise à jour

Septembre 2023

ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE

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 :
-------------	--------

Transmettre par courriel à la direction.