

# DÉCLARATION DE SERVICES

AUX PERSONNES VICTIMES  
D'INFRACTIONS  
CRIMINELLES

Dernière mise à jour mai 2024

Financé par:

**Justice**  
Québec 



**CENTRE DE JUSTICE  
DE PROXIMITÉ**  
Outaouais

## NOTRE MISSION

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.

## ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

Le CJPO 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

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

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.

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 oralement ou par écrit en utilisant le formulaire papier disponible au siège social situé au 768, boulevard Saint-Joseph, bureau 200 à Gatineau, secteur Hull ou en ligne sur le site web [justicedeproximite.qc.ca](http://justicedeproximite.qc.ca).

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. Pour toute plainte à l'endroit d'un employé du CJPO, celle-ci devra être adressée par écrit à la direction générale Me Geneviève Gratton, à l'aide du formulaire papier.

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 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 requête par la direction du CJP, elle devra alors adresser sa plainte par écrit directement au conseil d'administration. Ce dernier procédera de la même façon que la direction, soit : accusé de réception, analyse interne et réponse au plaignant.

Pour toute plainte à l'endroit de la direction générale, celle-ci 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 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.

## COORDONNÉES

Centre de justice de proximité de l'Outaouais  
768, boul. St-Joseph, bureau 200  
Gatineau, Qc, J8Y 4B8  
T/ 819 600-4600  
T/ 1 844 606-4600 (Sans frais)  
F/ 819 600-4606  
[outaouais@cjpqc.ca](mailto:outaouais@cjpqc.ca)

Direction :  
Me Geneviève Gratton, notaire  
ggratton@cjpqc.ca

## HEURES D'OUVERTURES

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

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*.

## 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