

## **Déclaration des services aux personnes victimes d'infractions criminelles Équijustice de la Capitale-Nationale (L'Autre Avenue)**

### Identification de l'organisme :

Équijustice de la Capitale-Nationale  
310-1<sup>ère</sup> Avenue, Québec (Québec), G1H 2W8

Tel : 418 648-6662

Courriel : [capitalenationale@equijustice.ca](mailto:capitalenationale@equijustice.ca)

### Notre Mission

Développer et promouvoir une justice équitable et accessible, en offrant une expertise en matière de justice réparatrice et de médiation sociale. Accompagner les personnes dans le respect de leurs droits et de leur dignité, dans la gestion des situations qu'elles rencontrent.

### Nos valeurs

- L'accueil : Accueillir la personne avec considération, disponibilité et écoute
- La bienveillance : Porter attention à la personne et à son rythme
- La communication : Privilégier le dialogue entre les personnes
- La collaboration : Agir en complémentarité avec nos partenaires

### Nos services offerts aux personnes victimes

La justice réparatrice est un moyen par lequel les torts causés par une infraction, qu'ils touchent autant une personne victime que la collectivité, peuvent être réparés. Elle donne la possibilité à chaque personne de participer au processus de réparation dans un cadre ouvert, respectueux et sécuritaire.

Dans le cadre de nos programmes LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour adolescents) et PMRG (programme de mesures de rechange général), nous accompagnons toutes les personnes concernées par le crime -contrevenant(s), proches,

victime(s), de même que la collectivité – dans le processus de réparation qui a été choisi en respectant leur rythme.

Amener les personnes à s'inscrire dans un processus de réparation constitue une étape importante et elle doit se faire dans le respect des droits et des différences de chacun.

Nous contribuons à de meilleures relations entre les personnes concernées par une infraction. Il existe trois mesures de réparation dont celle de réparation auprès de la personne victime.

Équijustice considère l'importance de la participation de la personne victime.

Si vous avez été victime d'un crime commis par un adolescent, nous vous contacterons afin de vous tenir informé des différentes options qui s'offrent à vous et pour vous permettre de vous exprimer. Dans l'éventualité où vous accepteriez de vous inscrire dans un processus de réparation, nous nous engagerons à vous accompagner avec respect et équité.

Si vous avez été victime d'un acte criminel commis par un adulte, vous serez d'abord contacté par le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Un membre de leur personnel vous informera sur le PMRG et sondera votre intérêt à échanger avec l'accusé. Si vous acceptez d'être impliqué, Équijustice coordonnera ces échanges en respectant les droits et les différences de chacun.

De plus, Équijustice offre un service spécialisé de dialogue pour les personnes victimes, les auteurs et les témoins de violences sexuelles et autres crimes graves contre la personne (inceste, agressions sexuelles, violence conjugale et physique, maltraitance, homicide, etc.). La médiation spécialisée peut être envisagée à tout moment de la vie d'une personne, qu'il ait eu judiciarisation ou non de la situation, entre les personnes directement liées par l'événement ou avec des personnes de substitution.

### Nos engagements envers vous

**Écouter** : Équijustice coordonnera des rencontres individuelles pendant lesquelles nous discuterons de vos préoccupations, de vos souhaits, des motifs de votre engagement et de vos attentes à l'égard de la démarche.

**Accompagner** : Nous serons présents et disponibles afin que votre participation au processus se déroule dans le respect de votre

rythme et de vos attentes. Avec notre aide, des échanges pourront avoir lieu avec l'accusé, en face à face ou de manière indirecte. Nous vous accompagnerons dans les modalités de réparation que vous aurez définies et coconstruites avec nous et l'accusé

**Soutenir** : L'une de nos tâches consistera à organiser des échanges satisfaisants et sécuritaires. Notre soutien sera complet dans cette perspective. Dans le cas où des besoins particuliers venaient à s'exprimer, nous vous soutiendrons dans vos démarches vers une ressource appropriée.

### Définition de plainte

Une plainte est une insatisfaction formulée par une personne victime à l'égard des services offerts par Équijustice de la Capitale-Nationale ou d'un comportement d'une personne salariée ou d'un bénévole œuvrant pour l'organisme. Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

### Mécanisme de plainte

Équijustice de la Capitale-Nationale reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service offert ou au comportement d'un membre de son personnel.

Équijustice ne traite pas les plaintes :

- Visant certains services qui ne sont pas dans la mission ou dans le panier de service de notre organisme.
- Formulées contre un organisme qui a été suggéré par l'Équijustice nous. Selon le cas, vous pourrez vous adresser à l'organisme concerné.

Les principes directeurs sont l'accessibilité, la simplicité et diligence et la confidentialité et impartialité.

Si vous souhaitez porter plainte, vous pouvez utiliser l'un des moyens qui suit pour la déposer :

**À partir du site Web du Réseau Équijustice ou directement auprès de notre organisme :**

Si vous choisissez de porter plainte **à partir du site Web du Réseau Équijustice** [equijustice.ca](http://equijustice.ca) , vous devrez remplir le formulaire prévu à cet effet :

<https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>

Le formulaire nous sera acheminé par la permanence de notre Réseau. Un accusé de réception vous sera envoyé par la direction de notre organisme dans les cinq jours ouvrables après réception de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais de notre politique interne. Une réponse dans un délai de trente jours ouvrables qui suit la date de l'accusé de réception vous sera communiquée afin de vous informer de l'issue de votre plainte.

Si vous choisissez de porter plainte **directement auprès de notre organisme**, vous pouvez le faire par courrier, courriel ou téléphone (entre 9h00 et 17h00 les jours ouvrables).

Coordonnées postales :

Équijustice de la Capitale-Nationale  
a/s de la personne responsable du traitement des plaintes  
310-1<sup>ère</sup> Avenue, Québec (Québec), G1H 2W8  
Tel : 418 648-6662

Coordonnées courriel et téléphoniques de la personne responsable de l'application de la politique interne de traitement des plaintes :

Madame Julie Dumont  
Directrice  
418 648-6662 poste 2605  
[jdumont@equijustice.ca](mailto:jdumont@equijustice.ca)

Dans l'éventualité où vous demeurez insatisfait du suivi accordé à votre plainte par la direction, vous pouvez demander la révision auprès du conseil d'administration, par le biais du même formulaire sur le site Web du Réseau Équijustice en cochant la case pour le conseil d'administration <https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>, ou encore par courrier ou

courriel à l'attention du conseil d'administration aux coordonnées indiquées plus haut. Ce dernier procédera au traitement de la révision de votre plainte par le même processus que la direction, soit : accusé de réception, analyse interne et réponse à la personne plaignante dans les mêmes délais que pour une première plainte.

### **Auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services :**

#### Coordonnées de cette instance :

CIUSSS de la Capitale-Nationale  
Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

2915, avenue du Bourg Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

Téléphone : 418 691-0762

Sans frais : 1 844 691-0762

Télécopieur : 418 643-1611

Courriel : [commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusscn@sss.gouv.qc.ca)

En ligne : <https://www.ciuss-capitalenationale.gouv.qc.ca/sites/d8/files/docs/NosServices/CommentairePlaintes/Formulaire-plainte.pdf>

Il est à noter qu'indépendamment du moyen choisi pour porter plainte, vous pouvez, si vous le souhaitez, être accompagné par le **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** dans votre démarche. Les services sont gratuits et confidentiels.

#### Coordonnées de cette instance :

CAAP de la Capitale-Nationale

110- 265 R. de la Couronne

Québec (Québec) G1K 6E1

Téléphone : 418 681-0088

Courriel : [info@caap-capitalenationale.org](mailto:info@caap-capitalenationale.org)

Pour obtenir des informations sur le CAAP : <https://fcaap.ca/les-caap/>

Adoptée le 9 juin 2022

Révisée et adoptée le 9 décembre 2024