

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Équijustice Saguenay / Regroupement des organismes de justice alternative
du Québec

Identification de l'organisme :

Équijustice Saguenay

152, rue Racine Est, C.P. 8174, Saguenay, Qc G7H 5B7
418-698-2400

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 et PMRG, nous accompagnons toutes les personnes concernées par le crime -contrevenant, 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 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 un 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 accompagnerions 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

Mécanisme de plainte

L'Équijustice concerné reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service offert par l'Équijustice 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 des Équijustice
- Formulées contre un organisme qui a été suggéré par l'Équijustice. 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.

Définition :

Une plainte est une insatisfaction formulée par une personne victime à l'égard des services offerts par Équijustice 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.

Le dépôt d'une plainte peut se faire auprès du Commissaire local aux plaintes et la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de votre secteur à Saguenay ou par le biais de la présente politique.

Vous avez la possibilité de déposer une plainte de plusieurs manières :

A) À partir de notre site web : Equijustice.ca

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

D'abord remplir le formulaire à cet effet à partir de notre site web Équijustice.ca :
<https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>

Un accusé de réception vous sera envoyé par la direction générale de l'Équijustice en question dans les cinq jours ouvrables après avoir pris connaissance de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais d'une analyse à l'interne et 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.

B) Par téléphone, par courriel et par courrier :

Vous pouvez joindre notre service par téléphone ou courrier :

Équijustice Saguenay

152, rue Racine Est, C.P. 8174, Saguenay, Qc G7H 5B7
418-698-2400

La personne responsable de la réception des plaintes pour Equijustice Saguenay :

Madame Marie-Luce Laforge

Directrice générale

418-698-2400 poste 224

mllaforge@equijustice.ca

Du lundi au vendredi de 8h30h à 16h30(jours ouvrables seulement)

Dans l'éventualité où vous demeurez insatisfait du suivi accordé à votre plainte par la direction de l'Équijustice, vous devrez soumettre une seconde plainte, que ce soit par le formulaire en cochant la case pour le conseil d'administration <https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>, ou par téléphone ou courriel à l'attention du conseil d'administration. Ce dernier procédera par le même processus que la direction, soit : accusé de réception, analyse interne et réponse au plaignant dans les mêmes délais que pour une première plainte.

C) Avec le commissaire aux plaintes :

**CIUSSS du Saguenay–Lac-Saint-Jean
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services**

Madame Julie Bouchard

930, rue Jacques-Cartier, 4ième étage
Chicoutimi (Québec) G7H 7K9

Courriel : plaintesciuss02@sss.gouv.qc.ca

Ligne sans frais : 1 877-662-3963

Déroulement de l'examen d'une plainte

La commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit toutes les demandes des usagers et peut les aider à formuler une plainte. Il dispose de 45 jours pour étudier la plainte et communiquer leur réponse.

Pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre, le commissaire demandera au plaignant sa version des faits. Il recueillera par la suite des informations auprès des personnes visées par le problème que soulève la plainte. Quand l'analyse de la plainte est terminée, la commissaire adjointe ou la commissaire régionale aux plaintes et à la qualité des services communique sa réponse au plaignant, les motifs de celle-ci et, le cas échéant, les solutions envisagées pour résoudre le problème ou les recommandations de mesures correctives.

Pour formuler votre plainte, le commissaire peut vous accompagner. Vous pouvez également être accompagné par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) pour vous assister et vous accompagner, sur demande, dans votre démarche de plainte. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour rejoindre le CAAP : 418-662-6774

Voici les étapes suivant le dépôt de votre plainte au commissaire aux plaintes :

1. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit;
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits;
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause;
4. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Il vous informe des résultats dans les 45 jours (calendrier) suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives qui sont recommandées à l'organisme.

Le 26 mars 2024, la déclaration de services a été adoptée. Le 5 novembre 2024, la déclaration de services a été révisée et adoptée de nouveau.