

## Déclaration des services aux personnes victimes d'infractions criminelles

### Équijustice Rivière-du-Loup

#### Identification de l'organisme :

Équijustice Rivière-du-Loup, 299 rue Lafontaine,  
bureau 301, Rivière-du-Loup (Québec) G5R 3A9. Tél. : 418 867-4083 # 6

#### 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 (contrevenants, proches, victimes et la collectivité) dans le processus de réparation qui a été choisi consensuellement. 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 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 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.

## Mécanisme de plainte

Équijustice Rivière-du-Loup reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service offert ou au comportement d'un membre de son personnel. Nous ne traitons pas les plaintes visant les services qui ne sont pas dans notre mission ou dans notre panier de service. Les principes directeurs sont l'accessibilité, la simplicité, la diligence, la confidentialité et l'impartialité.

## Définition

Une plainte est une insatisfaction formulée par une personne victime à l'égard des services offerts par Équijustice Rivière-Du-Loup 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 de la qualité des services du Centre intégré de santé et services sociaux du Bas-Saint-Laurent ou par le biais de la présente politique.

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

- A) Par téléphone, par courriel et par courrier à l'attention de Jean-Yves Chouinard (DG) 418-867-4083 #6, [riviereduloup@equijustice.ca](mailto:riviereduloup@equijustice.ca) , 299 rue Lafontaine, Rivière-du-Loup, bureau 301, G5R 3A9.
- B) À partir du site web de notre réseau provincial : [Equijustice.ca](http://Equijustice.ca)  
Complètement au bas de la page, sélectionnez Formulaire de plainte à remplir, dont voici le lien : <https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>

Un accusé de réception vous sera envoyé par la direction générale d'Équijustice Rivière-du-Loup 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 suivent la date de l'accusé de réception, vous sera communiquée afin de vous informer de l'issue de votre plainte.

Dans l'éventualité où vous demeurez insatisfait du suivi accordé à votre plainte par la direction d'Équijustice Rivière-du-Loup, vous pouvez ;

Soumettre une seconde plainte, que ce soit par le même formulaire (Lien : <https://equijustice.ca/fr/formulaire-de-plainte>) mais en cochant la case pour le conseil d'administration ou par téléphone ou courriel à l'attention de la présidente du conseil d'administration (France Lajoie [flajoie@equijustice.ca](mailto:flajoie@equijustice.ca)). Cette dernière 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.

Puis si vous le jugez nécessaire, vous pouvez formuler une plainte auprès du commissaire local aux plaintes du CISSS du Bas-Saint-Laurent :

- 1 844 255-7568
- [plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cisssbsl@ssss.gouv.qc.ca)
- COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES 287, RUE PIERRE-SAINDON  
3e ÉTAGE, C. P. 3500 RIMOUSKI (QUÉBEC) G5L 8V5

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.

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 : 1 877 767-2227 (numéro sans frais).



---

Jean-Yves Chouinard (D.G.)  
Équijustice Rivière-du-Loup

3 février 2025