

Politique de gestion des plaintes

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels
Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine





1. PRÉAMBULE

La gestion des plaintes est un élément important de la présentation d'un service de qualité. Au Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, la satisfaction de la clientèle est au cœur de nos priorités et nous tenons à ce que les clients qui estiment ne pas avoir été traités équitablement nous fassent part de leur point de vue. Nous tenons à ce que nos clients sachent que nous répondrons à leurs préoccupations avec courtoisie, respect et rapidité.

La **Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels** prévoit des mesures pour répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'actes criminels. Entre autres, elle définit la notion de victime et reconnaît les droits et les responsabilités qui s'y rattachent. La loi reconnaît à la personne victime **le droit d'être traitée avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité et de sa vie privée**. L'intervention du CAVAC Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine repose sur ces valeurs.

2. OBJECTIF

Le CAVAC Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine entend améliorer de façon continue la qualité de ses services. À cette fin, il transmet une fiche d'évaluation pour mieux connaître les attentes, le niveau de satisfaction et les besoins de la clientèle. À chaque année, les résultats de l'évaluation des services sont publiés dans le rapport d'activités annuel qui est notamment déposé au Bureau d'aide aux victimes d'actes criminels et au ministère de la justice.

La présente politique de traitement des plaintes vise à assurer une gestion efficace des plaintes. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population. Elle permet au CAVAC d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui sont soumises.

3. CHAMP D'APPLICATION

Dans le contexte de la présente politique, une plainte peut être formulée envers un membre du personnel du CAVAC si certaines valeurs ou certains objectifs prévus dans la déclaration de services du CAVAC ne sont pas respectés.



3.1. Facteurs de succès

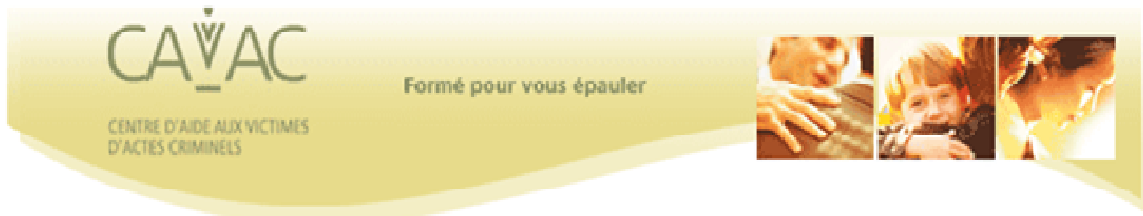
- Toute plainte sera reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange;
- La plainte sera traitée avec célérité, impartialité et dans le respect des règles de confidentialités;
- Le plaignant sera informé des suites apportées à la plainte formulée;
- Les plaintes seront un outil important dans la réalisation des travaux sur l'amélioration de la qualité des services.

4. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Le client qui désire formuler une plainte au regard des critères énumérés dans la présente politique, pourra s'adresser, par écrit au directeur du CAVAC, dont les coordonnées sont les suivantes :

Direction—CONFIDENTIEL
CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
484 Place Hôtel-de-Ville, suite 113
Chandler, Québec
G0C 1K0
cavacgim@globetrotter.net

- Le directeur accusera réception de la plainte écrite dans un délai de cinq (5) jours ouvrables;
- Le directeur consignera la plainte et tous les renseignements susceptibles de bien la définir;
- Il informera le plaignant des délais prévisibles nécessaires au traitement de sa plainte;
- Il analysera la plainte et y donnera les suites appropriées;
- Il informera le plaignant verbalement ou par écrit du traitement accordé à sa plainte;
- Si le plaignant demeure insatisfait, le directeur l'informera des recours possibles.



FORMULAIRE DE COMMENTAIRES ET DE PLAINTES

Nom :	Prénom :
Adresse :	Courriel :
Téléphone (rés.) :	Téléphone (bur.) :
Indiquez la personne ou le point de service concerné :	
Indiquez le service au sujet duquel vous formulez des commentaires ou des plaintes	
Accueil <input type="radio"/>	Assistance technique <input type="radio"/>
Accompagnement à la cour <input type="radio"/>	Information sur les droits et recours <input type="radio"/>
Intervention individuelle <input type="radio"/>	Autre <input type="radio"/>
Spécifiez :	
<hr/> <hr/> <hr/>	
Inscrivez vos commentaires ou le détail de votre plainte (Annexez des pages supplémentaires au besoin)	
Signature :	Date :

Faites parvenir le formulaire à :
Direction - CONFIDENTIEL
CAVAC Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine
484 Place Hôtel-de-Ville, suite 113
Chandler, Québec, G0C 1K0

Tél: 418-689-4331/1-866-892-4331