

PRÉAMBULE

En juin 1988, le gouvernement du Québec adopte une loi introduisant des mesures destinées à répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'un crime. La *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* L.R.Q., chapitre A-13.2, définit la notion de «victime» en lui reconnaissant des droits et des responsabilités et crée les Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC). Le ministre de la Justice institue alors le Fonds d'aide aux victimes d'actes criminels (FAVAC) afin d'assurer le financement des 17 centres d'aide du Réseau des CAVAC du Québec.

Le 1^{er} février 1990, le CAVAC ouvre officiellement ses portes. En vertu de la loi, la clientèle du CAVAC est composée des victimes d'actes criminels, ainsi définies : *«toute personne physique qui, à l'occasion d'un acte criminel commis au Québec, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychologique ou une perte matérielle, que l'auteur de cet acte criminel soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable»*. La victime étant considérée d'un point de vue social, cette définition inclut les proches de la victime et les personnes à sa charge. Le CAVAC offre également des services aux témoins.

Le CAVAC de la Mauricie travaille sans cesse dans le but d'améliorer ses services de façon à ce qu'ils soient toujours adaptés aux besoins de la clientèle. Le CAVAC offre des services d'aide aux victimes d'actes criminels, aux témoins ainsi qu'à leurs proches. Le CAVAC reconnaît que les interventions auprès d'une personne victime d'acte criminel doivent viser le respect de ses besoins et de son rythme, notamment quant à sa capacité de gérer sa vie et de prendre les décisions la concernant. Le personnel véhicule et partage les valeurs inscrites dans la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels*, telles que la courtoisie, l'équité, la compréhension, le respect de la dignité et de la vie privée.

OBJECTIFS

La présente **Politique de traitements des plaintes** vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de répondre à une préoccupation importante du CAVAC de la Mauricie, celle de pouvoir contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population.

DÉFINITION

Plainte

Une plainte est l'expression, verbale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un client à l'égard des services reçus.

Clientèle

La clientèle est représentée par toute personne victime ou témoin d'un acte criminel, de même que leurs proches.

PRINCIPES DIRECTEURS

Qualité des services

La qualité des services à la population étant au cœur des préoccupations du CAVAC de la Mauricie, la **Politique de traitement des plaintes** doit être accessible.

Simplicité et diligence

Les clients souhaitant formuler une plainte doivent être en mesure de communiquer aisément leurs insatisfactions verbalement ou par écrit en obtenant si nécessaire l'assistance pour compléter le formulaire prévu à cet effet. Les clients doivent obtenir l'assurance qu'une réponse motivée leur sera offerte dans un langage clair, précis et avec diligence.

Confidentialité

Toute plainte sera traitée par la direction avec attention, de manière confidentielle, diligente et impartiale.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DE PLAINTES

L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'aviser de la procédure en vigueur pour effectuer une plainte et l'inviter à formuler sa plainte par écrit à l'attention de la direction, avec l'aide du formulaire en ligne disponible sur le site provincial du CAVAC, le www.cavac.qc.ca. Le client trouvera le formulaire sous l'onglet régional de la Mauricie au lien suivant : <http://www.cavac.qc.ca/regions/mauricie/accueil.html>

La plainte écrite du client devra être acheminée à l'adresse courriel prévue à cette fin : cavacplainte@cavacmauricie.com. La direction générale du CAVAC de la Mauricie ou un représentant de celle-ci, accusera de la réception du formulaire de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.

Pour le client n'ayant pas accès à l'internet, souhaitant formuler une plainte, il lui sera également possible de le faire en acheminant une copie du **formulaire de plainte du CAVAC de la Mauricie** et lui indiquer de l'adresser avec une mention « **confidentiel** » sur l'enveloppe. L'envoi postal devra être effectué **à l'attention de la direction générale** à l'adresse postale suivante :

CAVAC de la Mauricie
Direction générale – CONFIDENTIEL
950, rue Royale, bureau 104
Trois-Rivières (Québec)
G9A 4H8

Par la suite le CAVAC s'engage à:

- Répondre au client ayant formulé une plainte dans un délai maximal de 30 jours.
- Communiquer une autre date de réponse, dans les cas où il faudrait plus de temps pour recueillir toute l'information nécessaire au traitement de la plainte.

La direction générale prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente au traitement de celle-ci, proposera une solution et la communiquera au plaignant et ce, avec impartialité et célérité.

L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifiquement prévu à cette fin.

DISPOSITION FINALE

Adoption

La présente politique a été présentée au Conseil d'administration le 3 octobre 2014 et adoptée par résolution le 18 novembre 2014.

Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur à compter du 18 novembre 2014. Ses dispositions sont d'application immédiate.

