



POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. PRÉAMBULE

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC) de l'Outaouais a ouvert ses portes en novembre 1989. Ses services découlent de la *loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q., c.a. 13.2), le 16 juin 1988.

La *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* prévoit des mesures destinées à répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'actes criminels. De plus, elle définit la notion de « victime » et reconnaît les droits et responsabilités qui s'y rattachent.

L'article 2 de cette loi accorde à la personne victime le droit d'être traitée avec **courtoisie, équité, compréhension** et dans le **respect de sa dignité** et de **sa vie privée**. L'intervention du CAVAC de l'Outaouais repose sur ces valeurs et est offerte à toute personne victime d'acte criminel sans égard à l'auteur de l'acte criminel, qu'il soit identifié ou non, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. La clientèle du CAVAC de l'Outaouais se compose également des proches des personnes victimes et des témoins d'actes criminels.

La philosophie d'intervention du CAVAC de l'Outaouais 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.

2. OBJECTIF

La présente **Politique de gestion des plaintes** vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables. Elle a aussi pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population. Elle permet au CAVAC de l'Outaouais 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

La **Politique de traitement des plaintes** s'applique à tous les membres du personnel du CAVAC de l'Outaouais.

4. DÉFINITION

4.1 Plainte

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

4.2 Clientèle

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

5. PRINCIPES DIRECTEURS

5.1 Qualité des services

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

5.2 Simplicité et diligence

Les plaignants doivent être en mesure de communiquer aisément leur insatisfaction par écrit en ayant l'assurance qu'une réponse motivée leur sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

5.3 Confidentialité

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

6. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

6.1 L'employé

- L'employé qui reçoit une plainte verbale d'un client doit l'aviser de la procédure pour effectuer une plainte et l'inviter à faire sa plainte par écrit.
- La plainte écrite devra être envoyée à la Direction générale du CAVAC.
- La directrice générale, ou en son absence l'adjointe administrative accuseront réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.
- La directrice générale prendra connaissance de la plainte, recueillera l'information pertinente à la plainte, élaborera une solution et la communiquera au plaignant avec impartialité et célérité.
- L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci sera consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.

DISPOSITION FINALE

7.1 Entrée en vigueur

La présente procédure entre en vigueur à compter du novembre 2012. Ces dispositions sont d'application immédiate.

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="checkbox"/>	Assistance technique <input type="checkbox"/>
Accompagnement à la cour <input type="checkbox"/>	Information sur les droits et recours <input type="checkbox"/>
Intervention individuelle <input type="checkbox"/>	Autre <input type="checkbox"/>
Inscrivez vos commentaires ou le détail de votre plainte (annexez des pages supplémentaires au besoin)	
SIGNATURE :	DATE :

SIGNATURE :	DATE :

Faites parvenir le formulaire à :

Direction - CONFIDENTIEL

CAVAC de l’Outaouais

729 boul. St-Joseph, bureau 104

Gatineau (Québec) J8Y 4B6

Tél. 819-778-3555 ou 1-800-331-2311 (sans frais)