



## POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. PRÉAMBULE

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels Saguenay-Lac-Saint-Jean a ouvert ses portes en janvier 1989. Ses services découlent de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (L.R.Q. chapitre A-13.2)

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 Saguenay-Lac-Saint-Jean repose sur ces valeurs et est offerte à toute personne victime d'un 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 Saguenay-Lac-Saint-Jean se compose également des proches des personnes victimes et des témoins d'actes criminels.

La philosophie d'intervention du CAVAC Saguenay-Lac-Saint-Jean 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 qui la concernent.

### 2. OBJECTIF

La présente **Politique de traitement 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 Saguenay-Lac-Saint-Jean 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 Saguenay-Lac-Saint-Jean.

### 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 Saguenay-Lac-Saint-Jean, 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 l'existence de la présente politique et l'inviter à déposer une plainte par écrit.
- La plainte écrite doit être envoyée à la direction générale du CAVAC.
- La direction générale, ou en son absence l'adjointe administrative, doit accuser réception de la plainte écrite dans un délai de 5 jours ouvrables.
- La direction générale doit prendre connaissance de la plainte et recueillir l'information pertinente, élaborer une solution et la communiquer au plaignant avec impartialité et célérité.
- L'information relative à la plainte et au traitement de celle-ci doit être consignée dans un dossier spécifique dans un endroit confidentiel.
- Dans le cas où la direction générale est directement visée par la plainte ou qu'elle se retrouve en situation de conflit d'intérêt, la plainte écrite doit être déposée au conseil d'administration représenté par sa présidence.

### 6.2 Le ministère de la Justice et le Protecteur du citoyen

- À la suite de la réponse de la direction ou du conseil d'administration, si le client est toujours insatisfait, il peut formuler une plainte en s'adressant au **ministère de la Justice** ou au **bureau du Protecteur du citoyen**, pour obtenir des informations sur la procédure de plainte.

## **Le ministère de la Justice**

### **Adresse :**

Bureau des plaintes  
Ministère de la Justice  
Édifice Louis-Philippe-Pigeon  
1200, route de l'Église  
Québec (Québec) G1V 4M1

### **Courriel :**

[plaintes@justice.gouv.qc.ca](mailto:plaintes@justice.gouv.qc.ca)

### **Téléphone :**

418 528-1370 ou 1 866 528-1370 (ligne sans frais)

## **Le protecteur du citoyen**

### **Adresses :**

#### **Québec**

525, boul. René-Lévesque Est  
Bureau 1.25  
Québec (Québec) G1R 5Y4

#### **Montréal**

1080, côte du Beaver Hall  
10e étage, bureau 1000  
Montréal (Québec) H2Z 1S8

### **Courriel :**

[www.protecteurducitoyen.qc.ca](http://www.protecteurducitoyen.qc.ca)

### **Téléphones :**

Québec : 418 643-2688

Montréal : 514 873-2032

Sans frais de partout au Québec : 1 800 463-5070

## **DISPOSITION FINALE**

### **7.1 Entrée en vigueur**

La présente politique entre en vigueur à compter du 26 mars 2013. Ces dispositions sont d'application immédiate.



