

Politique de gestion des plaintes de la clientèle du Réseau des CAVAC

1. Orientations

Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels (L.E.Q., c.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 la 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**.

La philosophie d'intervention du Réseau des 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.

- courtoisie
- équité
- compréhension
- respect

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 pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population.

Elle permet au CAVAC concerné d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement **efficace, équitable** et **respectueux** de chacune des plaintes qui lui est soumise.

Assurer un traitement :

- efficace
- équitable
- respectueux

3. Champ d'application – entrée en vigueur

La **Politique de gestion des plaintes** s'applique à tous les membres du personnel du CAVAC concerné.

Exclusions : sont exclues de la présente Politique, les plaintes concernant le processus judiciaire, les contestations des jugements de cour ou celles concernant tout autre fait pour lequel il existe déjà des recours possibles auprès d'autres instances.

Date d'entrée en vigueur : La présente Politique de gestion des plaintes du Réseau des CAVAC entre en vigueur le 28 janvier deux mille vingt (2020-01-28).

- accessible
- simple
- confidentiel

4. Définitions

4.1 *Plainte* :

Une plainte est l'insatisfaction formulée par un client à l'égard des services reçus.

4.2 *Clientèle* :

Toute personne victime ou témoin d'un acte criminel de même que leurs proches.

5. Principes directeurs

5.1 *Accessibilité* :

La qualité des services à la population étant au cœur de nos préoccupations, nous considérons que toute personne cliente doit être en mesure de formuler sa plainte, à l'égard des services reçus.

Pour cette raison, le formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site internet du Réseau des CAVAC.

5.2 *Simplicité et diligence* :

Tout client doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera donnée dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

5.3 *Confidentialité et impartialité* :

Toute plainte sera traitée avec attention et diligence de manière confidentielle et impartiale.

Noter que toute plainte concernant la direction générale sera traitée par le Conseil d'administration du CAVAC concerné.

6. Procédure de traitement des plaintes

Nous vous invitons, en premier lieu, à communiquer avec la personne concernée et à lui écrire en détail votre situation. La plupart des problèmes peuvent ainsi être réglés sans délai, et efficacement.

L'employé qui reçoit le commentaire d'un client en lien avec un service, doit en discuter avec la direction.

Si la question n'est toujours pas réglée ou que vous préférez ne pas contacter la personne concernée, nous vous invitons à communiquer par écrit à la direction générale du CAVAC qui traitera la plainte.

Le formulaire prévu à cet effet est disponible sur le site internet du Réseau des CAVAC.

Nous nous engageons à faire parvenir un accusé de réception généralement dans les 10 jours ouvrables, après avoir pris connaissance de la plainte.

Une procédure interne d'examen de la plainte sera mise en place et les solutions prises seront communiquées à la personne plaignante dans les 60 jours qui suivent la date de l'accusé de réception de ladite plainte.

Si la question n'est toujours pas réglée, vous pouvez vous adresser à la présidence du conseil d'administration du CAVAC concerné.

FORMULAIRE DE PLAINTE DE LA CLIENTÈLE

Afin de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de nos services,
n'hésitez pas à nous communiquer votre plainte.
Nous nous engageons à y accorder toute notre attention

Nom : _____

Téléphone : (____) _____

Adresse : _____

Ville : _____

Courriel : _____

Code postal : _____

Quel (s) service (s) avez-vous reçu (s) ?

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Intervention individuelle ou de groupe | <input type="checkbox"/> Aide technique (formulaire IVAC, Déclaration de la victime, etc.) |
| <input type="checkbox"/> Accueil, soutien et écoute | <input type="checkbox"/> Accompagnement à la cour |
| <input type="checkbox"/> Information sur les droits et recours | <input type="checkbox"/> Orientation vers des services spécialisés et autres ressources |
| <input type="checkbox"/> Information sur la Déclaration de la victime / ou sur l'indemnisation | <input type="checkbox"/> Autres |
| <input type="checkbox"/> Information sur le processus judiciaire / Suivi de dossier à la cour | |

**Veillez décrire de façon détaillée les faits, les événements, circonstances ou agissements concernant la plainte.
Au besoin, annexez d'autres pages.**

SIGNATURE : _____

DATE : _____

Vous pouvez acheminer votre formulaire par courrier postal, en l'adressant à la direction concernée avec la mention : Direction-confidentiel.

Coordonnées des CAVAC : cliquez sur le lien suivant pour trouver les coordonnées du CAVAC concerné :
<https://cavac.qc.ca/contact/>