

## ANNEXE Q - POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

2012.03.07

### PRÉAMBULE

Le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels de la région de l'Estrie (CAVAC) a vu le jour en août 1993, et ce, à la suite de l'adoption de la *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* (RLRQ, 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 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**. L'intervention du CAVAC 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 identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable. De plus, la clientèle du CAVAC se compose également des proches des personnes victimes et des témoins d'actes criminels.

La philosophie d'intervention du 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.

### 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 d'améliorer ses façons de faire, tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumis.

### CHAMP D'APPLICATION

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

### DÉFINITIONS

#### Plainte

Une plainte est l'expression, orale 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. Elle se compose également des représentants des organismes publics, privés et communautaires avec lesquels le personnel du CAVAC collabore.

## **Services**

Les principaux services du CAVAC sont : l'intervention post-traumatique et psychosociale, l'intervention immédiate; l'information (CAVAC-Info et INFOVAC), l'assistance technique (formulaire IVAC, SAAQ, Déclaration de la victime); l'accompagnement dans les démarches judiciaires et autres et la référence vers les services spécialisés.

## **PRINCIPES DIRECTEURS**

### **Qualité des services**

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

### **Simplicité et diligence**

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

### **Confidentialité**

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

## **PARTAGE DES RESPONSABILITÉS**

### **La direction générale**

La direction générale soumet la *Politique de gestion des plaintes* et ses modifications à l'approbation du conseil d'administration et s'assure de son respect.

### **Le personnel du CAVAC de la région de l'Estrie**

Le personnel du CAVAC contribue et collabore à l'application de la *Politique de gestion des plaintes*. Il fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant. L'employé doit informer toute personne qui formule ou souhaite formuler une plainte de la *Politique de gestion des plaintes* en vigueur au sein de l'organisme

## **PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

### **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 direction générale**

La plainte écrite devra être envoyée à la direction générale du CAVAC.

La directrice générale, ou en son absence l'adjointe à la direction, accusera 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**

### **Entrée en vigueur**

La présente procédure entre en vigueur à compter du 7 mars 2012. Ces dispositions sont d'application immédiate.