

DÉCLARATION DE SERVICES



Capitale-Nationale et Chaudière-
Appalaches

TABLE DES MATIÈRES

Identification de l'organisme	3
Mission du cavac	3
Définition	3
Services offerts aux personnes victimes	3
Intervention	4
Accompagnement	4
Information	4
Assistance technique	5
Orientation vers les ressources	5
Services non offerts	5
Engagement envers les personnes victimes	5
Refus, Suspension ou fin de services	5
Mécanisme de plainte	6
Champ d'application	6
Principes directeurs	6
Coordonnées et heures d'ouverture	7
Date d'adoption	7
Annexe – Formulaire de plainte	8

IDENTIFICATION DE L'ORGANISME

CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches

1265, boulevard Charest, suite 1000, Québec (Québec) G1N 2C9

(418) 648-2190 ou 1 888 881-7192

MISSION DU CAVAC

Le CAVAC de la Capitale-Nationale et Chaudière-Appalaches est mandaté par le ministère de la Justice pour offrir des services spécialisés aux personnes victimes d'infractions criminelles, ainsi qu'à leurs proches et aux témoins afin de les aider à surmonter les conséquences physiques, psychologiques, sociales et financières découlant de l'infraction subie. L'organisme offre des services confidentiels à sa clientèle, peu importe son âge, son expression de genre, le type d'infraction criminelle subie et la gravité de celle-ci, que la personne contrevenante soit identifiée, reconnue coupable ou non. Les services se déclinent en six (6) volets : intervention post-traumatique et psychosociale, accompagnement à la cour, suivi judiciaire, information sur les droits et recours, orientation vers les ressources appropriées et assistance technique dans diverses démarches dont les demandes d'indemnisation.

DÉFINITION

Une personne victime est toute personne physique qui, en raison de la perpétration d'une infraction criminelle à son égard ou à l'égard d'une autre personne, subit une atteinte à son intégrité physique ou psychique ou une perte matérielle, que l'auteur de cette infraction soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou déclaré coupable.

La définition de personne victime pour l'application de la présente déclaration de services inclut les proches de celle-ci ainsi que les témoins de l'infraction criminelle dont il est question.

SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Les services offerts sont gratuits et confidentiels et peuvent être offerts dans la langue maternelle de la personne qui en fait la demande grâce à un service d'interprète.

Les personnes victimes peuvent avoir accès aux services du CAVAC par différents moyens.

D'abord, en contactant directement le CAVAC de leur région pour faire une demande.

Par ailleurs, les agents d'intervention des CAVAC contactent de façon proactive les personnes victimes dans le cadre des services de référence policière et des programmes d'information.

Lors de ce contact, l'agent d'intervention informe la personne victime notamment des services qui sont disponibles et celle-ci pourra alors demander d'y avoir recours.

Dans le cadre des services d'information, des envois postaux sont également faits aux personnes victimes leur permettant d'être informées des services disponibles.

Ces services sont disponibles, peu importe :

- La nature et la gravité de l'infraction criminelle;
- Le moment où l'infraction criminelle a eu lieu;
- Le sexe ou l'identité de genre de la personne victime;
- L'âge de la personne victime.

INTERVENTION

L'intervention post-traumatique, court ou moyen terme, contribue à réduire les conséquences et les réactions liées à la victimisation.

Idéalement, celle-ci est offerte rapidement après l'événement criminel, soit en période de stress aigu, afin de stabiliser les symptômes vécus pour réduire les risques que la personne développe un trouble de stress post-traumatique.

L'intervention psychosociale est offerte à court et moyen terme. Elle vise à outiller la personne victime, suite à l'infraction criminelle, afin de qu'elle puisse reprendre du pouvoir sur sa vie.

Elle permet également de soutenir les proches qui vivent parfois une victimisation secondaire au contact de la personne victime ou ont besoin d'être sensibilisés aux impacts de ce qu'elle vit et d'être en mesure de mieux la soutenir.

ACCOMPAGNEMENT

Un accompagnement peut être notamment offert tout au long du processus judiciaire, c'est-à-dire en amont même de la dénonciation, jusqu'après la sentence.

Cela peut inclure les rencontres avec les différents acteurs judiciaires au besoin, afin de permettre aux personnes de bien comprendre chacune des étapes.

INFORMATION

Des services d'information sont offerts par le biais du service de référence policière et par le traitement des programmes d'information (Info-VAC et CAVAC-Info). De l'information est également offerte sur les droits et recours, notamment sur l'indemnisation et sur les ressources complémentaires et spécialisées.

ASSISTANCE TECHNIQUE

Le soutien technique offert vise à soutenir la personne afin qu'elle puisse exercer ses droits notamment :

- déposer une demande d'indemnisation auprès de l'IVAC, la CNESST, la SAAQ;
- remplir la déclaration de la victime;
- remplir la demande de dédommagement en vertu de l'article 739.4 (1) du Code criminel.

ORIENTATION VERS LES RESSOURCES

Après l'évaluation des besoins, la personne victime peut être orientée vers les ressources judiciaires, médicales, sociales ou autres.

SERVICES NON OFFERTS

Le CAVAC ne fait pas de défense de droit ni de représentation, comme le fait un avocat, notamment devant les tribunaux.

Il n'offre pas de conseil juridique.

Il n'offre pas non plus de service de thérapie, comme le font les psychologues ou les psychothérapeutes.

ENGAGEMENT ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

Le CAVAC s'engage à offrir :

- des services fiables et courtois;
- des informations personnalisées et de qualité;
- des démarches simplifiées, de l'information claire, et ce, dans les meilleurs délais;
- un traitement équitable et professionnel des demandes qui lui parviennent;
- des services confidentiels.

REFUS, SUSPENSION OU FIN DE SERVICES

Le CAVAC se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin aux services offerts dans certaines situations exceptionnelles où le personne victime présenterait un comportement quérulent ou inacceptable relativement à l'obligation du CAVAC d'offrir un milieu de travail sain à ses employé.e.s, exempt de violence, harcèlement ou tout autre comportement de même nature ou encore dont les besoins dépassent le mandat ou l'expertise du CAVAC.

MÉCANISME DE PLAINTE

CHAMP D'APPLICATION

Le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel du CAVAC concerné.

Exclusions : sont notamment exclues du présent mécanisme de gestion des plaintes, 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.

PRINCIPES DIRECTEURS

Accessibilité

La qualité des services étant au cœur des préoccupations du CAVAC, il est nécessaire que toute personne victime soit en mesure de formuler facilement sa plainte à l'égard des services reçus.

Ce faisant, le mécanisme et le formulaire sont disponibles sur le site internet du Réseau des CAVAC dans la section [Contact](#) puis [Joindre un CAVAC](#) et ensuite [sélectionner le CAVAC concerné](#).

Ils sont également disponibles en contactant le CAVAC.

Simplicité et diligence

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

Confidentialité et impartialité

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

Toute plainte concernant la direction générale du CAVAC sera transmise par celle-ci au conseil d'administration qui en accusera réception dans les 30 jours ouvrables suivant la réception et aura 60 jours pour traiter la plainte et communiquer les résultats de l'enquête par écrit à la personne plaignante.

Communication d'une insatisfaction

La personne insatisfaite de nos services est d'abord invitée à communiquer directement avec l'employé.e. lui ayant donné le service pour lui faire part de son insatisfaction verbalement ou par écrit.

L'employé.e qui reçoit la communication d'une insatisfaction de la part d'un.e client.e doit en aviser son supérieur qui en avisera par la suite la direction générale.

Dépôt d'une plainte

Si l'insatisfaction n'est toujours pas résolue ou si la personne plaignante préfère ne pas contacter l'employé.e directement, une plainte peut alors être déposée auprès de la direction générale verbalement ou au moyen du formulaire prévu à cet effet.

Traitement de la plainte

Un accusé-réception est transmis à la personne plaignante dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de celle-ci par la direction générale.

La plainte est examinée et les résultats de l'enquête communiqués à la personne plaignante par écrit dans les 60 jours ouvrables suivant la date de transmission de l'accusé de réception.

Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de la personne plaignante, cette dernière pourra demander à la direction générale de transmettre son insatisfaction au conseil d'administration qui traitera la demande à sa convenance.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Le siège social est situé au 1265, boulevard Charest Ouest, suite 1000, Québec (Québec) G1N 2C9

Heures d'ouverture : 8h30 à 16h30

Appel local : (418) 648-2190

Numéro sans frais : 1 888 881-7192

Direction générale : 418-648-2190 poste 102 ou nmorin@cavac-quebec.ca

DATE D'ADOPTION

29 juin 2022

ANNEXE – FORMULAIRE DE PLAINTE

FORMULAIRE DE PLAINTE

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

Nom : _____ Téléphone : _____
Adresse : _____ Courriel : _____

Quel CAVAC est concerné par la présente plainte? _____

Quelle personne est concernée par la présente plainte? _____

Quels services est visé (ou sont visés) par la présente plainte?

- Intervention Information
- Accompagnement Assistance technique
- Intervention Orientation vers les ressources

Description détaillée des faits, événements, circonstances ou agissements concernant la plainte. Au besoin, annexez d'autres pages.

Signature _____

Date _____

Merci de transmettre votre formulaire par courrier postal ou par courriel à la direction générale du CAVAC.