

# DÉCLARATION DE SERVICES



## 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	4
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 Lanaudière

290, rue St-Marc, Joliette, Québec, J6E 5H6

## MISSION DU CAVAC

Le CAVAC dispense des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide du CAVAC est disponible que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.

Le CAVAC travaille en collaboration avec les intervenants du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires. L'intervention du CAVAC auprès des personnes victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur leur capacité de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent.

## 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.

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 (INFOVAC 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 la personne victime présenterait un comportement quérulent ou inacceptable relativement à l'obligation du CAVAC d'offrir un milieu de travail sain à ses employés, 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*

Toute personne victime doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction 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.

#### *Communication d'une insatisfaction*

La personne victime insatisfaite est d'abord invitée à communiquer directement avec la personne source de l'insatisfaction en lui faisant part, idéalement par écrit, des détails de la situation.

La plupart des insatisfactions peuvent ainsi se régler rapidement et à la satisfaction de tous.

L'employé qui reçoit la communication d'une insatisfaction de la part d'une personne victime doit en discuter avec sa direction générale.

### *Dépôt d'une plainte*

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

### *Traitement de la plainte*

Un accusé de réception sera transmis à la personne victime généralement dans les 10 jours ouvrables, suivant la réception de la plainte par la direction générale.

La plainte sera examinée et les solutions proposées ou mises en place seront communiquées par écrit à la personne victime dans les soixante 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 victime, cette dernière pourra demander à la direction générale de transmettre son insatisfaction au conseil d'administration du CAVAC, lequel en accusera réception dans les 30 jours ouvrables et en disposera avec célérité.

## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

### **Siège social:**

Les bureaux administratifs sont ouverts de 8 :30 à 16 :30.

Vous pouvez nous rejoindre au 450-755-6127 ou par courriel au : [info@cavaclanaudiere.com](mailto:info@cavaclanaudiere.com)

## DATE D'ADOPTION

Adopter le 2 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, annexe d'autres pages.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_

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