

Politique de gestion des plaintes

Préambule

La mission du Programme québécois de remboursement pour les proches de personnes décédées à la suite d'un acte criminel est d'offrir le remboursement de certains frais aux proches de personnes victimes décédées à la suite d'un acte criminel qui souhaitent assister aux procédures judiciaires criminelles ou aux audiences de la Commission d'examen des troubles mentaux.

Les objectifs du programme sont de :

- Reconnaître le besoin des proches de personnes victimes décédées d'assister aux procédures judiciaires.
- Faciliter la présence et l'accès aux procédures judiciaires des proches de personnes victimes décédées à la suite d'un acte criminel.
- Amoindrir le fardeau que représentent les dépenses encourues par les proches pour assister aux procédures judiciaires.

Le programme ne peut prétendre répondre à tous les besoins des proches de personnes décédées par acte criminel, qui vivent les conséquences de crimes reconnus comme étant parmi les plus graves. La volonté du programme est de reconnaître que ces proches peuvent bénéficier d'un soutien financier lorsqu'ils désirent être présents lors des procédures judiciaires.

Le programme s'est doté des principes directeurs suivants :

- Le processus de deuil de plusieurs proches peut devenir complexe et affecter leur qualité de vie lorsque la perte d'un être cher est due à une mort violente et soudaine, par surcroît à un acte criminel.
- Les proches de personnes victimes décédées à la suite d'un acte criminel qui assistent aux procédures judiciaires subissent directement des conséquences économiques qui s'ajoutent au processus de deuil et aux autres impacts liés à l'acte criminel.
- Le fait d'assister aux procédures judiciaires peut être un moment déterminant dans la quête de certaines réponses et être une occasion pour honorer la mémoire du défunt. Il peut aussi contribuer au processus de rétablissement à la suite de la perte d'un être cher.

- Dans certaines circonstances, le programme permettra d'atténuer sans pour autant éliminer toutes les conséquences économiques et autres résultantes de la présence aux procédures judiciaires des proches.
- Le programme doit s'adapter et faire preuve de flexibilité tout en prenant des décisions responsables pour assurer la pérennité du programme.

Les valeurs qui guident le programme afin de répondre aux besoins des proches sont les suivantes :

- La compassion;
- la courtoisie;
- l'équité;
- la compréhension;
- le respect;
- la rigueur;
- l'esprit de collaboration;
- la recherche de consensus;
- le professionnalisme.

C'est dans cet esprit qu'a été élaborée la présente politique de gestion des plaintes. Elle a pour objet d'assurer une gestion efficace des plaintes et, ainsi, de contribuer à l'amélioration continue des services offerts par le programme tout en assurant un traitement efficace, équitable et respectueux de chacune des plaintes qui lui est soumis.

Objectifs

- Établir un processus simple, accessible et uniforme de traitement des plaintes, dans le respect des valeurs et des principes énoncés ci-dessus ;
- Préciser les rôles et les responsabilités des différents acteurs ;
- Accroître le degré de satisfaction de la clientèle et améliorer les services offerts et les modalités du programme.

Champ d'application

La Politique de gestion des plaintes s'applique à toutes les personnes impliquées dans le Programme québécois de remboursement pour les proches de personnes décédées à la suite d'un acte criminel.

Sont exclues de la présente Politique, les plaintes concernant le processus judiciaire, les contestations des jugements de cour ou celles concernant les services reçus par un organisme tiers pour lequel il existe déjà des recours possibles auprès d'autres instances.

Procédure de traitement des plaintes

Nous vous invitons, en premier lieu, à communiquer avec la coordonnatrice du programme au 514-277-9860 poste 2234 / coordination@programmeproches.ca et à lui décrire en détail votre situation. La plupart des problèmes peuvent ainsi être réglés sans délai, et efficacement.

La coordonnatrice qui reçoit le commentaire, verbal ou écrit, d'un client en lien avec le programme doit en discuter avec la direction.

Si la question n'est toujours pas réglée ou que vous préférez ne pas contacter la coordonnatrice, nous vous invitons à communiquer par écrit à la direction du CAVAC de Montréal, par courriel au direction@cavacmontreal.qc.ca ou par la poste à l'adresse suivante :

Direction générale
CP 70 BP Saint-Dominique
Montréal, Québec
H2S 3K6

Un formulaire à cet effet est mis à votre disposition.

Nous nous engageons à faire parvenir un accusé de réception dans les 15 jours ouvrables après avoir pris connaissance de la plainte.

Une procédure d'examen de la plainte par un comité composé d'un représentant du Réseau des Centres d'aide aux victimes d'actes criminels et d'un représentant d'un autre organisme impliqué dans le comité externe du Programme sera mise en place. Les mesures prises seront communiquées à la personne plaignante dans les 60 jours qui suivent la date de l'accusé de réception de ladite plainte.