

DÉCLARATION
DE SERVICES
AUX **PERSONNES**
VICTIMES
D'INFRACTIONS
CRIMINELLES

TABLE DES MATIÈRES

Notre mission	3
Une personne victime d'infraction criminelle est.....	3
Notre rôle auprès des personnes victimes d'infractions criminelles.....	3
Nos engagements envers vous	4
Nos services offerts aux personnes victimes	4
Mécanisme de plaintes	5
Pour transmettre une suggestion, un commentaire ou une plainte concernant un service du ministère de la Justice.....	5
Droit d'être informée ou informé de l'issue de votre plainte et le délai de traitement.....	6
Coordonnées et heures d'ouverture	7

NOTRE MISSION

Au ministère de la Justice, nous avons pour mission de favoriser la confiance des citoyennes et des citoyens en la justice et le respect des droits individuels et collectifs par le maintien au Québec :

- d'un système de justice qui soit à la fois accessible et intègre;
- de la primauté du droit.

Une personne victime d'infraction criminelle 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.

NOTRE RÔLE AUPRÈS DES PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Nous favorisons la promotion et le respect de vos droits en tant que personnes victimes d'infractions criminelles. Ces droits sont notamment reconnus par la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*. Ainsi, nous veillons au développement, au maintien et à l'avancement de l'offre de services d'aide et de soutien aux personnes victimes partout au Québec, principalement :



En étant responsables d'un **régime d'aide financière** permettant aux personnes victimes d'infractions criminelles d'obtenir un soutien adéquat, entre autres en leur donnant des services efficaces, justes et impartiaux ainsi que de l'aide financière.



En soutenant **financièrement certains organismes d'aide ou d'accompagnement**, dont le Réseau des centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC), SOS violence conjugale et Info-aide violence sexuelle.



En accordant une aide financière à diverses **initiatives en matière de recherche, d'information, de sensibilisation et de formation** concernant l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles.



En assurant la mise en place d'un **tribunal spécialisé en matière de violence sexuelle et de violence conjugale** afin d'assurer un meilleur accompagnement aux personnes victimes avant, pendant et après leur parcours à travers le système de justice.



En assurant la mise en place d'une **aide financière d'urgence** qui permet aux personnes victimes de violence sexuelle et de violence conjugale de quitter rapidement un environnement dangereux.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Notre ministère s'engage à :

vous mettre au cœur du processus judiciaire et à favoriser votre rétablissement pour vous permettre ainsi de reprendre le cours de votre vie;

vous traiter avec compassion, courtoisie, équité, compréhension, dans le respect de votre dignité et de votre vie privée dans ses échanges avec vous;

vous soutenir en fonction de vos besoins particuliers tout au long de votre parcours dans le système de justice;

former adéquatement son personnel pour le sensibiliser à vos réalités et à vos besoins.



NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Nous sommes là pour vous soutenir, notamment :

- en vous offrant des **informations claires et simplifiées** sur le système judiciaire, sur vos droits et recours et sur les ressources disponibles;
- en vous **informant**, pendant toute la procédure judiciaire, **des décisions de la cour qui vous concernent et des conditions imposées par celle-ci** lors de la remise en liberté de votre présumé agresseur, puis de toute modification de celles-ci;
- en vous **accueillant dans les palais de justice** et points de service de notre réseau tout au long des procédures judiciaires et en vous donnant entre autres **accès à une salle dédiée et adaptée à vos besoins**. Nous vous offrons un environnement sécuritaire grâce à des installations physiques qui visent à minimiser les contacts avec l'accusé;
- en vous permettant, lorsque le tribunal l'autorise, de bénéficier de **mesures d'aide pour faciliter votre témoignage** à la cour;
- en vous offrant la **possibilité d'informer le tribunal des conséquences du crime sur votre vie** en vous donnant accès aux formulaires *Déclaration de la victime* et *Déclaration relative aux dédommagements*;
- en vous **indemnisant** pour vos déplacements, pour vos repas et, le cas échéant, pour le temps passé au palais de justice, **lorsque vous êtes appelée ou appelé à témoigner**;
- en vous **informant** et en vous **orientant**, par le biais du Bureau de soutien aux services aux personnes victimes d'infractions criminelles (BSSV), **dans le processus de plainte des ministères et des organismes** qui vous offrent des services ou qui interviennent auprès de vous.



MÉCANISME DE PLAINTES

Vous avez un commentaire, une suggestion ou une plainte qui concerne notre ministère?

Nous sommes soucieux de vous offrir un service de qualité. Le Bureau de la qualité des services du ministère de la Justice reçoit et traite vos commentaires, vos suggestions et vos plaintes qui concernent un service offert par notre ministère ou le comportement d'un membre de notre personnel.

Vous vous demandez si votre plainte concerne notre ministère?

Notre Bureau de soutien aux services aux personnes victimes d'infractions criminelles (BSSV) peut vous accompagner.

Il vous informera et vous orientera vers le bon ministère ou organisme et dans la marche à suivre pour déposer une plainte en cas d'insatisfaction auprès de ce dernier.

Exemples de plaintes qui ne sont pas traitées par le Bureau de la qualité des services

- une décision d'un tribunal judiciaire ou administratif;
- une demande de contestation d'un jugement ou une révision d'une décision;
- une décision en matière de déontologie qui concerne un membre de la magistrature (par exemple une ou un juge), une personne professionnelle (par exemple une avocate ou un avocat, une ou un notaire, une huissière ou un huissier, une policière ou un policier), ou encore une médiatrice ou un médiateur.

Pour transmettre une suggestion, un commentaire ou une plainte concernant un service de notre ministère

Voici la marche à suivre :

Pour une suggestion ou un commentaire :	Pour une plainte, certaines informations pourraient nous être utiles pour nous aider à la traiter, telles que :	
<ul style="list-style-type: none">• présentez-nous un résumé de la situation.	<ul style="list-style-type: none">• le service visé;• votre nom et vos coordonnées;• le numéro de dossier, s'il y a lieu;	<ul style="list-style-type: none">• le nom de l'employée ou de l'employé, s'il y a lieu;• la date et l'heure de l'évènement, s'il y a lieu.

MÉCANISME DE PLAINTES

Vous pouvez faire part de votre suggestion, commentaire ou plainte au Bureau de la qualité des services par l'un des moyens suivants :

 **Par courriel :**
qualite.services@justice.gouv.qc.ca

 **Par téléphone :**
418 643-5140, option 4
1 866 536-5140, option 4 (sans frais)

 **Par la poste :**
Ministère de la Justice du Québec
Édifce Louis-Philippe-Pigeon
Bureau de la qualité des services
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

 **Formulaire :**
Par l'entremise du [formulaire de commentaires et de plaintes](#) que vous pouvez transmettre par courriel ou par la poste.

Droit d'être informée ou informé de l'issue de votre plainte et le délai de traitement

Vous avez le droit d'être informée ou informé de l'issue de votre plainte, c'est pourquoi nous nous engageons à vous informer de celle-ci dans un délai maximum de **30 jours ouvrables** à partir de la date de la réception de votre plainte au Bureau de la qualité des services.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Pour en savoir plus sur les services offerts par notre ministère :

Renseignements généraux

Téléphone : 418 643-5140, option 3
Sans frais : 1 866 536-5140, option 3
Courriel : informations@justice.gouv.qc.ca
Site Web : www.justice.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, à l'exception des jours fériés

Siège social

Ministère de la Justice du Québec
Édifice Louis-Philippe-Pigeon
1200, route de l'Église
Québec (Québec) G1V 4M1

Pour transmettre une suggestion, un commentaire ou une plainte concernant un service de notre ministère :

Bureau de la qualité des services (BQS)

Téléphone : 418 643-5140, option 4
Sans frais : 1 866 536-5140, option 4
Courriel : qualite.services@justice.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception des jours fériés

Pour de l'accompagnement dans votre processus de plainte auprès des ministères et organismes :

Bureau de soutien aux services aux personnes victimes d'infractions criminelles (BSSV)

Téléphone : 418 648-2018
Sans frais : 1 888 483-BSSV (2778)
Courriel : bssv@justice.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, à l'exception des jours fériés
Une personne de notre équipe communiquera avec vous dans les 24 heures ouvrables.

