

	Classification 01322
Titre Politique concernant le traitement des plaintes formulées au regard de la qualité des services rendus par le DPCP	Date d'entrée en vigueur 2008-04-07
Pour information Secrétariat général	Date dernière mise à jour 2022-06-30

1. Préambule

La [Loi sur l'administration publique](#)¹ affirme la priorité accordée par l'administration gouvernementale à la qualité des services aux citoyens dont les objectifs se traduisent publiquement dans la déclaration de services aux citoyens et citoyennes des ministères et des organismes publics. De plus, en vertu de la [Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement](#)² (LAPVIC), le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) doit également adopter une déclaration de services envers les personnes victimes d'infractions criminelles, et ce, conformément aux conditions prévues au [règlement du gouvernement](#)³. Pour répondre à ces obligations gouvernementales, le DPCP a adopté une *Déclaration de services* envers les citoyens en incluant les personnes victimes d'infractions criminelles.

La qualité des services offerts et la diligence avec laquelle ils sont fournis se situent au cœur des préoccupations de l'institution. Celles-ci se traduisent par des engagements visant la prise en compte des intérêts légitimes des citoyens qui participent au processus judiciaire en matière criminelle et pénale et, plus particulièrement, des personnes victimes d'infractions criminelles et des témoins dont la collaboration est essentielle à la réalisation de sa mission.

La présente politique, adoptée en vertu de la *Déclaration de services* du DPCP, a pour objet d'assurer une gestion efficace des plaintes et, ainsi, de contribuer à l'amélioration continue des services offerts par le DPCP. Elle doit être appliquée et interprétée en tenant compte des directives établies par le directeur à l'intention des poursuivants sous son autorité et des droits reconnus aux victimes d'infractions criminelles par la loi.

2. Objectifs

La présente politique expose la procédure de réception et d'examen des plaintes à l'égard des services rendus par le DPCP ainsi que les moyens utilisés pour informer le plaignant de l'issue du traitement de sa plainte. Elle définit les règles générales et les grands principes en appui à leur gestion, ainsi que les moyens mis en place pour en assurer un traitement diligent et conforme, notamment, aux obligations découlant de la LAPVIC.

La présente politique vise à :

- instaurer un mécanisme de plainte qui établit les orientations et les pratiques appropriées pour le traitement des plaintes formulées par les citoyens qui ont eu un contact avec un service du DPCP;
- assurer le respect des droits reconnus aux victimes d'infractions criminelles par la loi;
- uniformiser le processus de traitement des plaintes à l'intérieur du DPCP;
- améliorer l'accessibilité aux services en fournissant, dans la mesure du possible, l'assistance requise par un citoyen;
- accroître le degré de satisfaction des citoyens par une amélioration continue de ses services;
- maintenir et améliorer le sentiment de confiance dans le système québécois de poursuite des infractions criminelles et pénales.

¹ *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01)

² *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (RLRQ, chapitre P-9.2.1)

³ *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (RLRQ, chapitre P-9.2.1, r. 1)

3. Champ d'application

Cette politique s'applique chaque fois qu'une plainte, orale ou écrite, est formulée par un citoyen directement concerné par la qualité d'un service rendu par le personnel du DPCP. Ne constituent toutefois pas une plainte, aux fins de la présente politique, les correspondances portant, notamment, sur les sujets suivants :

- une critique ou un commentaire à l'égard d'une affaire faisant l'objet d'un traitement médiatique;
 - l'expression d'un désaccord à l'égard d'une décision d'autoriser une poursuite ou d'une demande de retrait d'une accusation;
- ou
- l'expression d'un désaccord⁴ à l'égard d'une décision du procureur de ne pas autoriser de poursuite ou d'y mettre fin;
- dans ces cas la demande doit être traitée conformément à la directive [ACC-3 DM](#), paragraphe 44;
 - l'expression d'un désaccord à l'égard d'une décision du procureur de porter ou non une affaire en appel;
 - les allégations de poursuites abusives et les mises en demeure adressées au DPCP;
 - les matières autres que pénales ou criminelles;
 - une décision qui relève de la compétence d'un autre ministère, organisme ou association;
 - une décision rendue par le tribunal;
 - une insatisfaction à l'égard du système de justice ne concernant pas directement les services sous la responsabilité du DPCP;
 - les manquements allégués aux codes de déontologie applicables aux membres de la magistrature, aux professionnels du droit (avocat, notaire, huissier) et aux services policiers;
 - les plaintes frivoles ou abusives;

4. Définitions

Plainte

Communication orale ou écrite d'une insatisfaction quant à la qualité des services rendus par le DPCP plus précisément au regard de la conduite d'un employé du DPCP, de l'application d'une procédure, d'une pratique ou d'une politique du DPCP, pour laquelle la personne se sent lésée (préjudice) et pour laquelle elle demande généralement une action immédiate.

Recommandation

À la suite de l'appréciation de l'information de gestion produite à l'égard du traitement des plaintes, la personne responsable de la qualité des services au Secrétariat général du DPCP peut être appelée à formuler des recommandations auprès de la haute direction, et ce, dans le but de corriger une situation (mesure correctrice), d'améliorer les services (optimisation et évolution des pratiques) ou de veiller au respect des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.

Mesure correctrice

La mesure correctrice découle d'une recommandation. Il s'agit d'un constat et conseil émis avec insistance de procéder à une modification de quelque nature que ce soit (savoir-être, savoir-faire, procédural, systémique, etc.) dans le but de corriger une situation, en plus d'améliorer les services offerts par le DPCP et d'assurer le respect des droits des personnes victimes.

5. Principes directeurs

- 5.1. Le DPCP reconnaît que les citoyens ont droit à des services courtois et accessibles et que, par conséquent, ils ont également droit à une réponse claire et précise dans des délais raisonnables aux plaintes qu'ils jugent à propos de formuler à l'égard des services rendus par le DPCP.

⁴ L'expression du désaccord peut provenir de la personne victime d'infraction criminelle de l'agent de la paix ou la personne chargée de l'application de la loi responsable du dossier.

5.2. Le DPCP attache une grande importance à la qualité de ses relations avec les citoyens. Ainsi, son personnel doit, à l'égard des citoyens :

- bien les accueillir et être respectueux à leur endroit;
- favoriser une bonne compréhension du rôle ainsi que des responsabilités du DPCP et de ses procureurs ou de son personnel administratif;
- communiquer avec le citoyen dans un langage ajusté à sa bonne compréhension, de manière juste et uniforme;
- tenir compte du fait que les personnes peuvent parfois :
 - être démunies vis-à-vis de l'appareil gouvernemental;
 - n'avoir aucun contrôle sur leur état de santé physique ou mentale;
 - être fragilisées par leur contexte de vie personnelle;
- traiter la plainte avec célérité, en toute confidentialité et impartialité;
- documenter chacune des interventions posées, et ce, tant à l'interne qu'à l'externe (citoyens, partenaires, etc.);
- saisir l'occasion, le cas échéant, pour obtenir de l'information susceptible d'aider à améliorer la qualité des services rendus par le DPCP;
- respecter la protection des renseignements personnels en vertu de la [Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels](#)⁵.

5.3. Une approche organisationnelle positive est favorisée dans le traitement des plaintes afin de comprendre les sources d'insatisfactions soulevées. En outre, les éléments suivants doivent notamment être considérés dans le traitement des plaintes :

- la gravité des faits rapportés;
- leurs conséquences pour la personne et la collectivité;
- leur fréquence;
- l'effet des solutions ou correctifs apportés.

5.4. Une plainte reçue est considérée comme fondée lorsque l'analyse des faits démontre au moins l'un des éléments suivants :

- une contradiction ou un écart entre les façons de faire ou l'application de lois, de directives, de politiques ou de processus en vigueur, incluant les engagements énoncés dans la *Déclaration de services*, et ce, tout en respectant la nature fondamentalement discrétionnaire des pouvoirs en matière de poursuites.

5.5. Une plainte non fondée, c'est-à-dire qui ne répond pas aux critères mentionnés précédemment, est quand même considérée dans la mesure où elle peut servir à améliorer les services rendus.

5.6. L'information de gestion utile à l'égard du traitement des plaintes doit être produite par chacun des procureurs en chef afin de permettre à la personne responsable de la qualité des services du Secrétariat général du DPCP d'effectuer les redditions de comptes attendues. Ce qui lui permettra d'apprécier notamment le traitement accordé aux plaintes et d'émettre des constats ou des recommandations, le cas échéant, à la haute direction, et ce, dans le but de corriger une situation, d'améliorer les services offerts ou de veiller au respect des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.

⁵ *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (RLRQ, chapitre A-2.1);

6. Cadre juridique, réglementaire et normatif

Loi sur l'administration publique⁶

Les articles 1, 6 et 7 de cette Loi imposent l'obligation de rendre publics des objectifs à l'égard des services rendus, de la qualité de ceux-ci, ainsi que l'obligation de bien connaître les attentes du citoyen qui reçoit les services.

Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement⁷

Cette Loi prévoit notamment, l'adoption d'une déclaration de services envers les personnes victimes d'infractions criminelles, en plus de la nécessité de faire connaître la procédure de réception et d'examen des plaintes formulées par celles-ci eu égard aux services rendus. De plus, des exigences en matière de reddition de comptes et de surveillance y sont également prévues.

Charte canadienne des droits des victimes⁸

La CCDV prévoit que toute personne victime qui est d'avis qu'il y a eu violation ou négation, par un ministère, une agence ou un organisme provincial ou territorial, d'un droit qui lui est conféré peut déposer une plainte conformément aux lois de la province ou du territoire en cause.

Directives du directeur à l'intention des poursuivants

L'article 18 de la *Loi sur le directeur des poursuites criminelles et pénales*⁹ précise que le directeur établit, à l'intention des poursuivants sous son autorité, des directives relativement à l'exercice des poursuites en matière criminelle ou pénale. Ces directives guident les procureurs dans plusieurs volets de leurs fonctions, notamment l'autorisation d'une plainte ou encore le traitement à accorder aux personnes victimes.

7. Description des processus

7.1. Plainte formulée au procureur en chef au regard de la qualité des services du DPCP

Le citoyen qui n'est pas satisfait d'un service rendu par le DPCP doit communiquer avec le procureur en chef du bureau concerné de la région où les gestes ayant donné lieu à l'insatisfaction sont survenus. Pour ce faire, il doit remplir le formulaire « Plainte »* et le transmettre au procureur en chef concerné.

La plainte doit être déposée dans les six mois suivant les événements à l'origine de l'insatisfaction.

Le procureur en chef qui reçoit la plainte doit transmettre au plaignant :

- un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivants la date de réception de la plainte;
- une réponse écrite, dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte afin de le tenir informé de l'issue du traitement de celle-ci. Le cas échéant, les mesures nécessaires devront être prises afin d'améliorer la qualité des services rendus ou la prise en compte des droits conférés par la LAPVIC et la CCDV.

*Exceptionnellement, une plainte ou une demande d'assistance verbale peut être acceptée par le procureur en chef ou la personne responsable de la qualité des services dans les circonstances suivantes :

- *Lorsqu'il s'agit de questions simples et urgentes, comme des difficultés d'accès à un service.*
- *Lorsque le citoyen est incapable de rédiger lui-même sa plainte.*

⁶ *Loi sur l'administration publique* (RLRQ, chapitre A-6.01)

⁷ *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (RLRQ, chapitre P-9.2.1)

⁸ *Charte canadienne des droits des victimes* L.C. 2015, ch. 13, art. 2, sanctionnée le 2015-04-23

⁹ *Loi sur le directeur des poursuites criminelles et pénales* (RLRQ, chapitre D-9.1.1)

7.2. Plainte formulée au Responsable de la qualité des services du DPCP :

Dans les cas où le procureur en chef est visé par la plainte, le citoyen devra remplir le formulaire « *Demande d'assistance* » et le transmettre au Responsable de la qualité des services.

De telles demandes doivent être présentées dans les six mois suivant les événements à l'origine de l'insatisfaction. Les plaintes qui ne concernent pas un procureur en chef, celles-ci seront acheminées au procureur en chef du bureau régional concerné.

Le Responsable de la qualité des services qui reçoit la demande d'assistance devra transmettre au plaignant :

- un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la date réception de la demande d'assistance;
- une réponse écrite dans un délai de 30 jours ouvrables, suivant la date de réception de la demande d'assistance afin de le tenir informé de l'issue du traitement de celle-ci.

7.3. Plainte formulée au DPCP par l'entremise de réseaux sociaux

Le procureur en chef responsable de la Direction des communications invite un citoyen qui adresse une plainte par l'entremise de réseaux sociaux à consulter la *Déclaration de services* pour connaître la démarche à suivre pour formuler une plainte.

7.4. Plainte formulée au DPCP par l'entremise du Bureau dédié à l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles du ministère de la Justice du Québec¹⁰

Un bureau dédié à l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles (BDAPVI) est constitué au sein du ministère de la Justice du Québec (MJQ). Ce bureau a pour mandat de promouvoir les droits des personnes victimes d'infractions criminelles et les services d'aide et de soutien qui leur sont offerts et de veiller à la protection des droits de ces personnes. Le BDAPVI a notamment pour rôle d'accompagner les personnes victimes d'infractions criminelles dans leur processus de plainte auprès des organismes. Le Responsable de la qualité des services au Secrétariat général du DPCP est la personne désignée pour répondre aux demandes qui proviennent du BDAPVI.

7.5. Plainte formulée au DPCP par l'entremise du Protecteur du citoyen

Par son pouvoir d'enquête, le Protecteur du citoyen peut communiquer avec n'importe quel bureau ou point de service du DPCP pour échanger relativement à une plainte qu'il a reçue. Ces plaintes doivent également faire l'objet d'une documentation lors de la reddition de comptes trimestrielle préparée par chacun des procureurs en chef.

8. Responsabilités

8.1. Le directeur

- a. Approuve la présente politique.
- b. S'assure que des mécanismes sont en place afin de permettre une gestion efficace des plaintes, l'amélioration continue des services ainsi que la prise en compte des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.
- c. Reçoit, au 30 juin de chaque année, le rapport annuel préparé par le Responsable de la qualité des services à l'égard du traitement des plaintes, et ce, aux fins de la reddition de comptes attendue par le BDAPVI.
- d. Approuve les recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services à l'égard de l'amélioration des services et les partage aux directeurs adjoints.
- e. Est informé de la progression des travaux visant la mise en œuvre des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services, et ce, dans le but de corriger une situation, d'améliorer les services rendus ou d'assurer le respect des droits des personnes victimes d'infractions criminelles.

¹⁰ Article 5 de la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (RLRQ, c P-9.2.1)

8.2. Les directeurs adjoints

- a. Sont informés de toute situation d'intérêt nécessitant une action immédiate ou impliquant une plainte envers un procureur en chef qui agit sous leur responsabilité.
- b. Sont informés des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services et s'assurent de les partager aux procureurs en chef agissant sous leur responsabilité.
- c. Collaborent à la mise en œuvre des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services, et ce, dans le but de corriger une situation, d'améliorer les services offerts ou de veiller au respect des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.
- d. Partagent aux procureurs en chef qui agissent sous leur responsabilité les recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services et s'assurent de leur prise en charge.

8.3. Le secrétaire général

- a. Prend connaissance des redditions comptes trimestrielles internes.
- b. Reçoit et transmet au directeur le rapport annuel produit, au 30 juin de chaque année, par le Responsable de la qualité des services à l'égard du traitement des plaintes, et ce, aux fins de la reddition de comptes attendue par le BDAPVI.
- c. Prend connaissance des constats et des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services et les soumet au directeur en vue d'approbation.
- d. Porte à l'attention du directeur adjoint concerné toute situation d'intérêt nécessitant une action immédiate ou impliquant une plainte envers un procureur en chef qui agit sous sa responsabilité.

8.4. Les procureurs en chef

Les procureurs en chef qui reçoivent une plainte de la part d'un citoyen et par l'entremise du Responsable de la qualité des services ou du Protecteur du citoyen doivent :

- a. Examiner ou faire examiner le bien-fondé de la plainte au regard des services rendus par le DPCP, des directives établies par le directeur et des droits reconnus aux personnes victimes d'infractions criminelles par la loi.
- b. S'assurer de transmettre un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la date de la réception de la plainte.
- c. Recueillir toutes les informations et documents utiles au traitement de la plainte, notamment auprès de la personne concernée par la plainte.
- d. Donner suite à la demande du citoyen, à l'intérieur d'un délai habituel de 30 jours ouvrables suivant la date de réception de la plainte pour l'informer de l'issue du traitement de celle-ci.
- e. Prendre les mesures nécessaires, le cas échéant, pour corriger une situation, pour améliorer la qualité des services rendus par le DPCP ou pour assurer le respect des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.
- f. Collaborer, le cas échéant, à toutes demandes formulées par le Responsable de la qualité des services ainsi que par le Protecteur du citoyen.
- g. Documenter les informations relatives aux plaintes et transmettre la reddition de comptes trimestrielle attendue par le Responsable de la qualité des services.
- h. Collaborer pour assurer la mise en œuvre des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services, et ce, dans le but de corriger une situation, d'améliorer les services offerts ou de veiller au respect des droits conférés aux personnes victimes d'infractions criminelles.

8.5. Le Responsable de la qualité des services du Secrétariat général

- a. Reçoit les demandes d'assistance formulées par les citoyens et s'assure que la plainte adressée vise un procureur en chef. Si tel n'est pas le cas, la plainte sera redirigée vers le procureur en chef du bureau concerné. Pour ce faire, le Responsable de la qualité des services communiquera les informations utiles et les coordonnées du citoyen au procureur en chef.
- b. S'assure de transmettre un accusé de réception dans les cinq jours ouvrables suivant la date de réception de la demande d'assistance.
- c. Évalue, à partir des informations et du matériel recueilli, le bien-fondé de la plainte dirigée vers le procureur en chef.
- d. Recueille toutes les informations et documents utiles au traitement de la plainte, notamment auprès de la personne concernée par la plainte.
- e. Soumet au secrétaire général les conclusions quant à l'examen de la plainte qui vise un procureur en chef et en assure le suivi.
- f. S'assure de donner suite à la demande du citoyen, à l'intérieur d'un délai de 30 jours ouvrables suivant la date de réception de celle-ci, en expliquant l'issue de son traitement, et ce, après que le directeur adjoint ait été informé.

La personne responsable de la qualité des services assure également un suivi organisationnel en matière de plainte, à ce titre, celle-ci :

- g. Collabore au besoin avec le Protecteur du citoyen¹¹.
- h. S'assure de produire trimestriellement une reddition de comptes interne au regard des plaintes et des demandes d'assistance, et ce, en sollicitant la collaboration des procureurs en chef.
- i. Tient une compilation des plaintes et des demandes d'assistance reçues et produit les rapports d'information de gestion requis pour répondre aux besoins de reddition de comptes du BDAPVI.
- j. Formule, le cas échéant, des constats ou des recommandations suivant l'analyse des plaintes traitées, et ce, dans le but de faire apporter les correctifs nécessaires, d'améliorer les services rendus ou d'assurer le respect des droits des personnes victimes d'infractions criminelles. Ces recommandations sont transmises au secrétaire général et approuvées par le directeur et ensuite communiquées aux procureurs en chef.
- k. Assure, le cas échéant, le suivi des recommandations entérinées par le directeur et rend compte de la progression des travaux.
- l. Agit comme représentant du DPCP auprès du BDAPVI et :
 - collabore à toute demande du ministre de la Justice en lien avec des vérifications au regard du respect des obligations en matière d'adoption de la déclaration de services ou de la procédure de traitement de plaintes et lui transmet ou met à sa disposition tout document ou tout renseignement jugé nécessaire aux fins de cette vérification. À cet égard :
 - transmet au BDAPVI, dès son adoption, une copie de sa déclaration de services;
 - transmet ou met à la disposition du ministre de la Justice, tout document ou tout renseignement jugé nécessaire aux fins de cette vérification;
 - répond à la demande du ministre de la Justice lorsque celui-ci requiert que le DPCP apporte, dans le délai qu'il indique, des mesures correctrices ou qu'il effectue les suivis adéquats ou qu'il se soumette à d'autres mesures, notamment des mesures de surveillance et d'accompagnement;

¹¹ Une plainte adressée au Protecteur du citoyen relativement à la courtoisie ou à la compétence d'un employé du DPCP est directement transférée au Responsable de la qualité des services. Ce dernier s'assurera d'accompagner le procureur en chef du bureau de la région concernée dans les échanges avec le Protecteur du citoyen.

- achemine au BDAPVI, au plus tard au 30 juin de chaque année, la mise à jour de la *Déclaration de services* et un rapport au regard des plaintes reçues, pour l'année précédant cette date, de même que la nature et l'issue de celles-ci. Cette transmission se fait conformément aux prescriptions du *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement*¹² et fournit les renseignements exigés, dont ceux permettant de connaître les changements apportés par le DPCP à la suite d'une plainte. Plus précisément, ce rapport contient notamment ;
 - le nombre de plaintes formulées par les personnes victimes eu égard aux services qu'il offre ou à ses activités;
 - la nature de telles plaintes, réparties en catégories correspondant aux droits énoncés aux articles 3 à 6 de la Loi;
 - les issues de telles plaintes, regroupées en catégories de mesures correctrices, notamment : offre de nouveau service, référence vers un autre ministère ou organisme (MO) et mesures disciplinaires;
 - les changements apportés par le (MO) à l'issue de telles plaintes, notamment, de nouvelles formations, ou une restructuration;
- coopère avec le BDAVPI pour assurer le traitement des plaintes formulées par les personnes victimes d'infractions criminelles à l'égard des services rendus par le DPCP qui sont portées à son attention. Pour ce faire, il s'assure du traitement de la plainte selon les normes de services établies par le DPCP dans sa *Déclaration de services*, et ce, demandant la collaboration des procureurs en chef concernés;
- tient informé le secrétaire général de tout dossier d'intérêt.

8.6. Procureurs en chef adjoint et directeur des services administratifs

- a. Collaborent au traitement des plaintes et à la mise en place des recommandations formulées par le Responsable de la qualité des services selon les pratiques déterminées par leurs gestionnaires.
- b. S'assurent que les membres du personnel sous leur responsabilité prêtent assistance à toute personne qui désire formuler une plainte selon la procédure établie.

8.7. Membres du personnel

- a. Informent, le cas échéant, le citoyen, de l'existence de la *Déclaration de services*.
- b. Expliquent, le cas échéant, au citoyen, la démarche à suivre pour soumettre une plainte au procureur en chef ou une demande d'assistance au Responsable de la qualité des services.
- c. Collaborent au traitement des plaintes selon la procédure établie par leur gestionnaire.

8.8. Bureau dédié à l'aide aux personnes victimes d'infractions criminelles du ministère de la Justice du Québec

Conformément aux articles 9 et 10 de la LAPVIC, ce bureau exerce notamment les pouvoirs suivants :

- a. Reçoit la reddition de comptes du DPCP en matière de plaintes reçues de même que la nature et l'issue de celles-ci. Cette transmission se fait conformément aux prescriptions de *LAPVIC* et fournit les renseignements exigés, dont ceux permettant de connaître les changements apportés par le (MO) à la suite d'une plainte.
- b. Accompagne les personnes victimes d'infractions criminelles dans leur processus de plainte auprès des (M/O), notamment le DPCP, lorsque cette dernière s'est adressée directement au BDAPVI.
- c. Vérifie, au besoin, le respect, par un (MO), de ses obligations d'adopter une déclaration de services et de se doter d'une procédure de traitement des plaintes prévues au présent article. Il peut également désigner par écrit une personne qu'il charge d'effectuer cette vérification. Le (MO) visé par la vérification doit, sur demande du ministre ou de la personne chargée de la vérification, lui transmettre ou autrement mettre à sa disposition tout document ou tout renseignement jugé nécessaire aux fins de cette vérification. À cet effet, il peut, par écrit, requérir que le DPCP apporte, dans le délai qu'il indique, des mesures correctrices, qu'il effectue les suivis adéquats ou qu'il se soumette à d'autres mesures notamment des mesures de surveillance et d'accompagnement.

¹² *Règlement d'application de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (RLRQ, chapitre P-9.2.1, r. 1)

9. Approbation et entrée en vigueur

La Politique entre en vigueur à la date de sa signature par le directeur des poursuites criminelles et pénales. Toute modification à son contenu doit recevoir son approbation.

Signée à Québec, le 12 août 2022



Patrick Michel
Directeur des poursuites criminelles et pénales