

Modèle Déclaration de services aux personnes victimes

L'utilisation du présent modèle est optionnelle. Si vous choisissez de l'utiliser, vous pouvez évidemment l'adapter et ajouter des sections, en vous assurant toutefois d'inclure les éléments obligatoires énoncés ci-dessous.

Ce document doit être facilement compréhensible et accessible pour les personnes victimes présentant une grande vulnérabilité. À cette fin, l'utilisation d'un langage clair et simple est recommandée.

1. TABLE DES MATIÈRES	2
1. Notre mission	3
2. Nos valeurs (facultatif)	3
3. Nos services offerts aux personnes victimes	3
4. Nos engagements envers vous	3
5. Mécanisme de plainte	4
a) La personne responsable de la réception des plaintes.....	4
b) La procédure pour présenter une plainte	4
c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte.....	4
d) Le délai de traitement d'une plainte.....	4
6. Coordonnées et heures d'ouverture.....	4
7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	4

Éléments obligatoires à inclure concernant votre organisation

- ♦ son nom et l'adresse de son siège;
- ♦ une description de sa mission;
- ♦ une description des services qu'elle offre aux personnes victimes;
- ♦ une énumération de ses engagements envers les personnes victimes;
- ♦ une description de son mécanisme de plainte mentionnant :
 - la personne responsable de la réception des plaintes;
 - la procédure pour présenter une plainte;
 - le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte;
 - le délai de traitement d'une plainte.

Modèle de déclaration de services aux personnes victimes

1. Nom de l'organisation

2. Notre mission

Décrire votre mission.

3. Nos valeurs (facultatif)

4. Nos services offerts aux personnes victimes

Nommer et détailler chacun des services que vous offrez aux personnes victimes ou encore chacune des activités qui vous amènent à intervenir auprès d'elles. Il peut être pertinent d'indiquer les services qui ne sont pas offerts par votre organisation si vous constatez des attentes particulières ou de la confusion quant à ces derniers. Si vos services sont offerts dans plusieurs langues, il est pertinent de le mentionner.

5. Nos engagements envers vous

Énumérer vos engagements envers les personnes victimes en précisant ce à quoi elles peuvent s'attendre de votre organisme, vos normes de service, etc.



5. Mécanisme de plainte

Il s'agit de votre procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées par les personnes victimes eu égard à vos services ou activités indiqués ci-haut. S'il y a un délai maximal pour déposer une plainte, le préciser.

a) La personne responsable de la réception des plaintes

La simple mention « personne responsable » est insuffisante. Préciser le nom, la fonction, le titre ou le poste de cette personne afin de faciliter son identification au sein de votre organisation (p. ex. : le directeur général, le président du conseil d'administration ou autre).

b) La procédure pour présenter une plainte

Indiquer comment une personne victime peut déposer une plainte auprès de votre organisation. S'il y a plusieurs façons de le faire ou s'il y a un formulaire à utiliser, le préciser.

c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

d) Le délai de traitement d'une plainte

Indiquer si les jours se calculent en jours civils ou ouvrables. Éviter les délais moyens, il est préférable d'indiquer un délai maximal.

6. Coordonnées et heures d'ouverture

Indiquer l'ensemble de vos coordonnées incluant l'adresse de votre siège social et de vos points de service, le cas échéant, et vos heures d'ouverture. S'il y a plusieurs façons d'accéder à vos services (p. ex. en personne, par téléphone, etc.), il est aussi important de le préciser.

7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Utile pour votre clientèle et vos mises à jour subséquentes.

