



**CJVAC**

Centre de justice pour  
les victimes d'actes criminels

# DÉCLARATION DE SERVICES

aux personnes victimes d'infractions criminelles

## Table des matières

MISSION	1
Valeurs	1
NOS SERVICES	2
Information	2
Équipe	2
Déroulement	2
NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES	3
MÉCANISME DE PLAINTE	3
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE	4
DATE D'ADOPTION	4

## Mission

Le CJVAC poursuit une triple mission :

- Renforcer l'autonomisation (*empowerment*) et le pouvoir d'agir des victimes d'actes criminels
- Former les futurs acteurs dans le domaine de la justice criminelle sur les besoins, les attentes et les droits des victimes
- Contribuer aux connaissances pour améliorer le traitement des victimes dans le système de justice criminelle et réduire le risque d'une seconde victimisation

Le CJVAC adopte une approche de droits humains fondamentaux dans ses interactions avec les victimes. Nous reconnaissons :

- Les personnes victimes comme citoyennes à part entière qui possèdent des droits rattachés à leur personne
- La victimisation comme une violation des droits de la personne

En suivant cette approche, nous considérons que les personnes victimes ont un réel intérêt dans le système de justice et ont, par conséquent, le droit d'être traitées avec dignité par les acteurs de celui-ci.

## Valeurs

- Respect
- Écoute
- Justice
- Empathie
- Inclusion

## Nos services

Le CJVAC offre des services gratuits d'information sociojuridique à toutes personnes victimes au Québec et à toutes les personnes qui se sentent concernées ou affectées par un crime, tels que les proches d'une victime directe et les témoins d'un crime. Les personnes peuvent consulter le CJVAC peu importe que le crime soit dénoncé ou non aux autorités, ou que son auteur soit connu ou non.

### Information

Le CJVAC offre des informations adaptées aux besoins et à la situation particulière des victimes sur des sujets variés, notamment :

- la plainte à la police
- la poursuite devant les tribunaux siégeant en matière criminelle, civile, familiale et administrative
- la justice réparatrice et la médiation
- le rôle des victimes et des acteurs dans le processus judiciaire
- les droits accordés aux victimes et les moyens pour les faire respecter
- les recours en indemnisation
- les programmes d'aide aux victimes et services de soutien psychosocial spécialisés

### Équipe

Une équipe interdisciplinaire composée d'étudiants en droit et en criminologie répondent aux questions des personnes victimes sous la supervision d'experts (une avocate et une criminologue membres de leur ordre professionnel respectif). Les étudiants en droit fournissent des informations juridiques, alors que les étudiants en criminologie accueillent, soutiennent, accompagnent et réfèrent les victimes dans leur recherche d'informations et de services.

### Déroulement

Il est nécessaire de prendre rendez-vous au CJVAC afin de recevoir les services. Les rendez-vous peuvent être pris par téléphone (514 343-6111, p. 3671) ou par courriel ([info@cjavac.ca](mailto:info@cjavac.ca)). Les informations de contact sont aussi disponibles au [www.cjavac.ca/nous-joindre](http://www.cjavac.ca/nous-joindre). Les consultations avec le CJVAC se déroulent en virtuel, par Teams ou Zoom (ou encore par téléphone si la personne n'a pas accès à ces plateformes). La première consultation dure environ 60 minutes et permet d'expliquer la situation et poser des questions à l'équipe interdisciplinaire du CJVAC. Un rendez-vous pour une deuxième séance peut alors être pris. Cette rencontre se déroule environ deux semaines après la première rencontre. Lors de la deuxième consultation d'environ 60 minutes, les victimes peuvent recevoir des informations juridiques et être référées aux ressources adaptées à leur situation.

## Nos engagements envers les personnes victimes

Le CJVAC s'engage à offrir :

- Des services accessibles et fiables
- Des informations de qualité, claires et personnalisées
- Un traitement respectueux et équitable des demandes qui lui parviennent
- Des services confidentiels

Tous les intervenants du CJVAC s'engagent à respecter les règles déontologiques qui découlent du *Code des professions*, de la *Loi sur le Barreau*, et de toute la réglementation adoptée en vertu de ces lois. Cela inclut notamment une obligation d'assurer la confidentialité de tous les renseignements auxquels les divers intervenants ont accès dans le cadre des activités du CJVAC.

## Mécanisme de plainte

Le mécanisme de plainte s'applique à tous les membres concernés du CJVAC, soit les étudiants en droit et en criminologie, ainsi que leurs superviseurs. Les plaintes peuvent porter sur tout sujet concernant les services reçus au CJVAC, par exemple leur accessibilité ou leur qualité. Les plaintes sont traitées de manière confidentielle et impartiale.

Si vous êtes insatisfait des services reçus au CJVAC, vous pouvez d'abord contacter Me Marika Lachance Quirion, coordonnatrice du CJVAC : [info@cjvac.ca](mailto:info@cjvac.ca). Celle-ci verra à accuser réception de votre courriel dans les 5 jours. Elle tentera de régler le problème dans les 30 jours suivants l'accusé de réception et elle vous avisera, dans ce même délai, de l'issue de votre plainte. Elle en avisera également ses co-directeurs, Mme Jo-Anne Wemmers et M. Amissi Manirabona.

Si votre insatisfaction persiste après avoir contacté la coordonnatrice, vous pouvez contacter les co-directeurs du CJVAC, Mme Jo-Anne Wemmers ([jo-anne.m.wemmers@umontreal.ca](mailto:jo-anne.m.wemmers@umontreal.ca)) et/ou M. Amissi Manirabona ([melchiade.manirabona@umontreal.ca](mailto:melchiade.manirabona@umontreal.ca)). Veuillez indiquer vos coordonnées, les détails de votre insatisfaction ainsi que le(s) membre(s) du CJVAC concerné(s), le cas échéant. Ceux-ci verront à accuser réception de votre courriel dans les 5 jours. Après avoir analysé le problème, ils vous transmettront une réponse écrite sur l'issue de votre plainte concernant les solutions proposées ou mises en place, dans les 30 jours suivants l'accusé de réception de votre courriel.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait après avoir communiqué avec l'équipe administrative du CJVAC, vous pouvez déposer une plainte à l'Ombudsman de l'Université de Montréal (<https://ombudsman.umontreal.ca/accueil/>). Pour ce faire, veuillez compléter le formulaire de demande d'assistance qui est disponible au <https://ombudsman.umontreal.ca/formulaire-de-demande-dassistance/><sup>1</sup> et l'ombudsman verra à traiter votre demande avec diligence.

---

<sup>1</sup> Les usagers des services du CJVAC sont considérés comme membres de la communauté universitaire en vertu de l'art. 3 du *Règlement relatif à la fonction et au statut de l'ombudsman à l'Université de Montréal*. Ainsi, vous pouvez utiliser ce formulaire, que vous soyez ou non étudiant de l'Université de Montréal.

## Coordonnées et heures d'ouverture

Université de Montréal  
Pavillon Lionel Groulx  
Centre international de criminologie comparée (CICC)  
Att. CJVAC  
C.P. 6128, succursale Centre-ville  
Montréal (Québec), Canada, H3C 3J7

Téléphone : 514 343-6111, p. 3671

Courriel : [info@cjavac.ca](mailto:info@cjavac.ca)

[www.cjavac.ca](http://www.cjavac.ca)

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30. Toutefois, les heures de service peuvent être adaptées aux disponibilités des personnes victimes et ainsi prévoir des consultations en dehors des heures normales (par exemple, les soirs de semaine).

## Date d'adoption

Adoptée le 25 janvier 2024.