

## **Déclaration de services et mécanisme de plainte du Centre de services de justice réparatrice (CSJR)**

*Adoptée par le Conseil d'administration du CSJR le 25/04/2022*

Le document a été mis à jour le 19 mars 2025 pour une révision des contacts.

### **1. Notre mission**

Le Centre de services de justice réparatrice (CSJR) crée des espaces d'expression, d'écoute et de partage entre des personnes et/ou des groupes qui ont été touchés par des situations d'abus et de violences, judiciarisées ou non judiciarisées.

### **2. Nos valeurs**

#### **Respect**

Nous entendons par respect, le sentiment qui porte à accorder à une personne de la considération en raison de la valeur et la dignité qu'on lui reconnaît.

La valeur de respect se traduit par la prise en considération des personnes, par le respect de leurs droits et de leurs opinions, ainsi que par le respect des ententes et engagements.

Il se reflète aussi dans des relations et des communications empreintes de bienveillance et de politesse.

#### **Écoute**

Nous entendons par écoute, le fait de prêter attention à une personne, à ce qui est dit et ce qui est fait.

La valeur d'écoute se traduit par l'importance de porter attention et d'être disponible aux besoins, propos ou préoccupations des autres. Elle est à la base du partage et du dialogue.

L'écoute nous conduit à considérer profondément l'autre dans son histoire, et à entrer dans un processus d'accompagnement.

Cette valeur nous conduit également à être à l'écoute des besoins collectifs et de l'évolution de la société.

## Confiance

Nous entendons par confiance, la croyance en la valeur et dans les capacités des personnes.

La valeur de confiance se traduit dans la conviction que toute personne a la capacité de se responsabiliser et de s'engager dans une démarche de réparation. Cette valeur nous conduit à accompagner chaque personne, suivant son propre rythme, vers plus de résilience, dans le développement de son pouvoir et de sa capacité d'agir au cœur de sa propre vie.

## Inclusion

Nous entendons par inclusion, un processus qui intègre des personnes aux expériences et identités différentes.

La valeur d'inclusion se traduit par l'accueil égal de toute personne quelles que soient son identité et ses expériences de vie. Cette diversité est source d'enrichissement pour notre organisme et signifie qu'un vivre-ensemble est possible dans la société.

Pour lire notre Charte des valeurs au complet : [http://csjr.org/wp-content/uploads/2022/01/Charte-de-valeurs-CSJR\\_adopte2021-1.pdf](http://csjr.org/wp-content/uploads/2022/01/Charte-de-valeurs-CSJR_adopte2021-1.pdf)

## 3. Nos services

- Les rencontres de justice réparatrice

- Les **Rencontres Détenus-Victimes** réunissent une dizaine de personnes et s'échelonnent sur 7 semaines, avec une rencontre de suivi 3 mois plus tard ;
- Les **Face-à-Face** réunissent 3 participants (un auteur, une personne ayant été victime et un membre de la communauté) et se déroulent sur 2-3 semaines.

- Des ateliers de soutien aux personnes touchées par des abus et des violences individuelles et collectives

- En communauté
  - **Ateliers d'art-thérapie**, offerts en partenariat avec le Musée des Beaux-Arts de Montréal ;
  - **Ateliers "La puissance de nos voix autochtones"**, offerts en partenariat avec des communautés autochtones ;
  - **Ateliers "Guérison des mémoires"**, offerts en partenariat avec le réseau international *Healing of Memories* ;

- **TransfoLab**, groupes d'échanges sur nos manières d'appliquer les principes de la justice réparatrice dans notre quotidien ;
- **Retraite Germe de Justice**, offerts en partenariat avec des communautés autochtones et des représentants de l'Église.
- En milieu carcéral
  - **Ateliers et accompagnements "Communication et relations : reprise de pouvoir et réparation**, offerts en partenariat avec le Centre de formation sociale Marie-Gérin Lajoie et les établissements de détention pour femmes ;
  - **Ateliers "Sur le chemin vers la réparation"**, offerts en partenariat avec les aumôniers carcéraux des pénitenciers fédéraux ;
  - **Ateliers "Vaincre les abus sexuels dans son enfance"**, offerts en partenariat avec les aumôniers carcéraux des pénitenciers fédéraux.

#### 4. Nos engagements envers vous

Nous sommes à l'écoute des personnes bénéficiant de nos services et participant à nos activités et tentons à la lumière de nos connaissances, nos expériences et notre savoir-faire de proposer des services adaptés à leurs besoins.

- Nos engagements en matière de diversité et d'inclusion

Le CSJR s'oppose à toute discrimination due à l'origine ethnoculturelle, la religion, le genre, l'orientation et l'identité sexuelle, l'apparence physique et à toutes autres formes de discrimination telles que définies par la *Charte des droits et libertés de la personne*.

De manière spécifique, le CSJR met en place des stratégies pour favoriser l'inclusion et la diversité à tous les niveaux de l'organisme (Conseil d'administration, employé-e-s, bénévoles et bénéficiaires).

Pour lire la Politique en matière d'équité, de diversité et d'inclusion du CSJR : <http://csjr.org/wp-content/uploads/2022/01/Politique-equite-diversite-et-inclusion.pdf>

- Nos engagements concernant le harcèlement

Compte tenu de la mission du CSJR et des valeurs qu'il souhaite incarner, nous souhaitons offrir à toute personne impliquée dans l'organisme qu'elle soit employée, bénévole ou participante, la garantie qu'aucune forme d'harcèlement ne soit tolérée.

Le CSJR ne tolère ni n'admet aucune forme d'harcèlement psychologique ou sexuel au sein de son organisme, que ce soit par ou envers des gestionnaires, personnes salariées ou

bénévoles, ainsi que de la part de toute personne qui lui est associée (ex. participant-e-s, client-e-s, fournisseur-euse-s, visiteur-e-s, etc.).

Tout comportement lié à du harcèlement peut entraîner l'imposition de mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement ou l'arrêt d'un partenariat ou d'une collaboration.

Pour lire la Politique de prévention du harcèlement psychologique ou sexuel au travail du CSJR : [http://csjr.org/wp-content/uploads/2022/01/Politique-harcèlement-CSJR\\_2021.pdf](http://csjr.org/wp-content/uploads/2022/01/Politique-harcèlement-CSJR_2021.pdf).

## 5. Mécanisme de plainte

La présente *Politique de gestion des plaintes* vise à assurer une gestion efficace des plaintes, et ce dans des délais raisonnables. Elle a pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services du CSJR.

Elle s'applique à tous les membres du personnel du CSJR, du Conseil d'administration ainsi qu'à toutes les personnes à qui le CSJR a confié la responsabilité ou l'animation d'un de ses services ou d'une partie de sa mission.

### *Dialogue préalable*

Dans le cas d'une insatisfaction et dans un esprit de cohérence avec les valeurs que portent le CSJR, nous vous invitons à considérer vous adresser directement à la personne concernée par la situation. Nous croyons qu'un dialogue authentique et constructif est possible.

### *Dépôt d'une plainte*

Toutefois, si vous ne vous sentez pas en mesure d'adresser la situation directement avec la personne concernée ou que vos démarches auprès d'elle se révèlent insuffisantes, nous vous invitons à communiquer avec la Coordination ou, en dernier recours, avec le Conseil d'administration.

### *Forme de la plainte*

Afin de traiter votre demande efficacement, nous vous invitons à remplir le formulaire en annexe et à nous le renvoyer par courriel en inscrivant "PLAINTE" dans l'objet de votre message.

### Personnes responsables en 2025 :

- Direction : Estelle Drouvin, [csjr@csjr.org](mailto:csjr@csjr.org)
- Présidence : Marie-Stephane Rainville [marie-stephane.rainville@csjr.org](mailto:marie-stephane.rainville@csjr.org)

### *Traitement de la plainte*

Nous nous engageons à vous faire parvenir un accusé de réception, généralement dans les 3 jours ouvrables suivants.

Une procédure interne d'examen de la plainte sera mise en place et les solutions prises seront communiquées à la personne plaignante dans les 60 jours qui suivent la date de l'accusé de réception de ladite plainte.

Pour toute question relative à cette politique, il nous fera plaisir de vous accompagner selon les moyens les plus appropriés dans les circonstances.

## 6. Coordonnée et heures d'ouverture

### Adresse du siège du CSJR :

7333 rue Saint-Denis  
Montréal (Qc) H2R 2E5

### Pour nous contacter :

514 933-3737 ou 1 833 320 2757 sans frais, du lundi au vendredi de 10h à 17h  
csjr@csjr.org

Site Internet : <http://csjr.org/fr/>

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

La déclaration de services et le mécanisme de plainte entrent en vigueur dès son adoption par le Conseil d'administration, soit le 25 avril 2022.

Le document a été mis à jour le 19 mars 2025 pour une révision des contacts.

## Annexe 1 : Formulaire de plainte

### 1. Personne qui dépose la plainte

Nom :

Prénom :

Adresse :

Courriel :

Téléphone :

Lien avec le CSJR (services reçus, activités auxquelles vous avez participé...) :

### 2. Personne contre laquelle la plainte est formulée

Nom :

Prénom :

Titre ou rôle :

### 3. Objet et date des faits ou agissements ayant entraîné une insatisfaction

Date :

À envoyer par courriel à :

Personnes responsables en 2025 :

- Coordination générale : Estelle Drouvin, [estelledrouvin@csjr.org](mailto:estelledrouvin@csjr.org)

- Présidence : Marie-Stephane Rainville [marie-stephane.rainville@csjr.org](mailto:marie-stephane.rainville@csjr.org)