



## Fiche d'information

# Quoi faire si vous avez une plainte ?

**Vous avez une plainte ? Par exemple sur la manière dont vous êtes traité (e) ? Ou sur une décision avec laquelle vous n'êtes pas d'accord ? Cette fiche d'information vous indique ce quoi vous pouvez faire.**

Essayez d'abord de résoudre le problème dans le service. Vous n'y réussissez pas ? Demandez un entretien avec un cadre, le chef de service ou le directeur. Vous pouvez aussi faire appel à la Commission de Surveillance. Des personnes indépendantes qui ne travaillent pas dans l'établissement y siègent. Elles surveillent la manière dont vous êtes traité(e).

Vous pouvez porter plainte devant la Commission de Surveillance de deux manières :

- Dans un entretien avec le commissaire mensuel (maandcommissaris)
- À la commission des réclamations. Vous pouvez ici déposer une plainte officielle au sujet d'une décision du directeur qui vous concerne. (Article 60, la Loi sur les principes pénitentiaires, Pbw)

## Demander un entretien avec le commissaire mensuel

Un membre de la Commission de Surveillance se rend à l'établissement où vous séjournez un certain nombre de fois par mois. Il s'agit du commissaire mensuel. Vous pouvez demander un entretien avec celui-ci :

1. Complétez un **bulletin d'entretien** (disponible à votre service), puis le commissaire mensuel prendra un rendez-vous avec vous.
2. Pendant l'**entretien** le commissaire mensuel discute avec vous si une solution est possible.
3. Le commissaire mensuel établit un **rapport** de l'entretien pour la direction. Tout ce que vous confiez au commissaire mensuel ne figure pas dans le rapport et reste secret.

## Déposer une plainte officielle près de la commission des réclamations

Vous n'êtes pas d'accord avec une décision du directeur ? Par exemple vous n'obtenez pas de congés ou vous ne pouvez pas participer aux activités ? Vous pouvez déposer une **plainte officielle** chez la commission des réclamations :

1. Vous complétez un **formulaire de plainte** (disponible à votre service). Vous indiquez sur ce formulaire pourquoi vous n'êtes pas d'accord avec la décision.
2. Vous remettez le formulaire **dans les 7 jours** après la décision du directeur. Il est mentionné sur le formulaire où vous devez le remettre. La commission des réclamations peut demander d'abord au commissaire mensuel d'intervenir.
3. Pendant l'**audience des plaintes** vous (ou votre avocat) indiquez pourquoi vous avez déposé une plainte. La direction indique pourquoi elle a pris cette décision.
4. Quelques semaines plus tard la commission des réclamations vous indique quelle est la décision. Vous recevez la décision le plus souvent par lettre. Trois décisions sont possibles :

- Votre plainte est **fondée** : la direction doit adapter sa décision et vous percevez parfois une indemnité.
- Votre plainte est **infondée** : la décision n'est pas modifiée.
- Votre plainte est **irrecevable**, parce que la commission des réclamations estime qu'elle ne peut pas la juger. C'est le cas par exemple si vous déposez votre plainte trop tard.

5. Vous n'êtes pas d'accord avec la décision ? Vous pouvez **interjeter appel**. Vous le faites près du Conseil de l'application des peines et de la protection de la jeunesse (RSJ). Vous pouvez obtenir un formulaire à cet effet à votre service.

## Aide juridique

Votre avocat peut vous conseiller ce qui est le mieux si vous avez une plainte. Vous avez droit aussi à un interprète. Et en conclusion vous pouvez lire toute l'information utilisée par la direction pour démontrer que la décision était justifiée.

- Ceci s'applique à tout un chacun à qui s'applique la Loi sur les principes pénitentiaires.

## Colophon:

Publication du Service des Établissements Judiciaires  
**Réalisation:** service de communication sociale  
Juillet 2010