

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS


COMMISSION QUÉBÉCOISE  
DES LIBÉRATIONS CONDITIONNELLES

---

Novembre 2021

**Commission  
des libérations  
conditionnelles**

**Québec** 



Ce document a été rédigé par la Commission québécoise des libérations conditionnelles et est disponible sur son site Web, à l'adresse [www.cqlc.gouv.qc.ca](http://www.cqlc.gouv.qc.ca).

Le masculin générique est utilisé uniquement dans le but d'alléger le texte et il désigne, selon le contexte, aussi bien les femmes que les hommes.

---

© Gouvernement du Québec

L'information contenue dans le présent document peut être reproduite, sauf à des fins commerciales, en tout ou en partie et quel que soit le procédé utilisé, pourvu que la Commission québécoise des libérations conditionnelles (la Commission) soit mentionnée comme source et que la reproduction ne soit présentée ni comme une version officielle ni comme une copie ayant été faite en collaboration avec la Commission ou avec son consentement.

## Mission

---

La Commission québécoise des libérations conditionnelles (la Commission) a pour mission de rendre des décisions quant à la mise en liberté sous condition des personnes contrevenantes purgeant une peine d'emprisonnement de six mois à deux ans moins un jour.

En tant que partie intégrante du système de justice pénale, la Commission rend ses décisions en toute indépendance et impartialité, conformément aux responsabilités et aux pouvoirs inscrits à la *Loi sur le système correctionnel du Québec*.

### Sa compétence s'exerce à l'égard de trois mesures :

- la permission de sortir préparatoire à la libération conditionnelle;
- la libération conditionnelle;
- la permission de sortir pour visite à la famille.

Elle contribue, ainsi, à la protection de la société en favorisant la réinsertion sociale graduelle et sécuritaire des personnes contrevenantes dans la communauté, et ce, dans le respect des droits **des personnes contrevenantes** et **des personnes victimes**.

## Vision et valeurs

---

La Commission est une organisation qui se veut crédible et transparente, reconnue pour sa contribution à la protection de la société et à la réinsertion sociale des personnes contrevenantes.

La réalisation de la mission de la Commission repose sur trois valeurs fondamentales que sont l'intégrité, le respect et la collaboration.

Ces valeurs sont intimement associées aux réalités spécifiques de la Commission, que ce soit en lien avec sa fonction première de rendre des décisions d'octroi ou de refus d'une mesure de mise en liberté sous condition, ou encore relativement aux personnes et organismes avec qui elle interagit dans le cadre de la réalisation de son mandat.

## Les engagements liés à nos services

- Des services de **qualité**
- Des services rendus avec **célérité**
- Des services **accessibles**

*Ces engagements reposent sur les principes de la Loi sur la justice administrative.*

## Des services de qualité

La Commission rend des décisions écrites, motivées et cohérentes de façon à en faciliter la compréhension. Elle s'assure par ailleurs que chaque personne victime est traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

Engagements		Cibles
À l'égard des personnes contrevenantes	Rendre des décisions dans un langage clair et compréhensible	Dans 100 % des cas
À l'égard des personnes victimes	Interagir avec empathie, dignité et respect	Dans 100 % des cas

## Des services rendus avec célérité

La Commission respecte les délais de convocation des personnes contrevenantes et tous les autres délais prévus à la loi. Ses décisions sont rendues rapidement.

La Commission prend les mesures possibles afin de communiquer les renseignements prévus par la *Loi sur le système correctionnel du Québec* aux personnes victimes qui y sont identifiées et à toute autre personne victime qui en fait la demande par écrit.

Engagements		Cibles
À l'égard des personnes contrevenantes	Rendre une décision écrite le jour même de l'audience	Dans 80 % des cas
À l'égard des personnes victimes	Informar des décisions rendues concernant la personne victime d'une infraction à caractère sexuel ou relative à la violence conjugale dont les coordonnées sont connues, et à toute autre personne victime qui en fait la demande	Dans un délai maximal de 5 jours ouvrables suivant la décision

## Des services accessibles

La qualité des informations transmises aux personnes concernées est fondamentale pour la Commission et se doit toujours d'être claire, exacte et fiable. De plus, la Commission offre les services d'un interprète lorsque requis.

Engagements		Cibles
À l'égard des personnes contrevenantes	Fournir les services d'un interprète lorsque requis	En tout temps
À l'égard des personnes victimes	Transmettre le formulaire de représentations écrites à chaque personne victime d'une infraction à caractère sexuel ou relative à la violence conjugale dont les coordonnées sont connues avant que la décision ne soit rendue	En tout temps

La Commission accorde une grande importance aux renseignements qu'elle traite au quotidien ou qui sont communiqués aux personnes concernées. Ces informations se doivent d'être vérifiées, précises et complètes, et formulées dans un langage simple et accessible. Le personnel de la Commission est également sensible à la confidentialité des renseignements personnels.

En conformité avec la Politique sur l'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées, la Commission utilise des moyens de communication nécessaires ainsi que des formats de documents adaptés pour ces personnes. Elle respecte le standard gouvernemental pour l'accessibilité Web et s'assure que ses locaux sont physiquement accessibles aux personnes handicapées.

## Les engagements liés au traitement des plaintes

---

Malgré tous les efforts pour répondre aux attentes des personnes contrevenantes et des personnes victimes, ou à celles de toute autre personne interagissant avec la Commission, il est possible que certaines situations créent de l'insatisfaction relativement aux services reçus.

À noter qu'un désaccord avec une décision de la Commission ne constitue pas un motif de plainte.

**Toute plainte peut être soumise par écrit ou verbalement aux coordonnées suivantes :**

### **Direction générale et Secrétariat**

300, boulevard Jean-Lesage, bureau 1.32A

Québec (Québec) G1K 8K6

Téléphone : 1 844 515-2752

Courriel : [cqlc@cqlc.gouv.qc.ca](mailto:cqlc@cqlc.gouv.qc.ca)

Formulaire en ligne : [www.cqlc.gouv.qc.ca/formulaire/plainte.html](http://www.cqlc.gouv.qc.ca/formulaire/plainte.html)

**Pour faciliter le traitement d'une plainte, les informations suivantes sont demandées :**

- votre nom, prénom, adresse complète et numéro de téléphone;
- une description détaillée de la situation;
- les résultats des démarches déjà entreprises.

**La Commission s'engage :**

- à accuser réception de votre plainte dans les 5 jours ouvrables suivant sa réception;
- à traiter votre plainte dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins. Une décision vous sera communiquée par écrit.

## Nos attentes à l'égard des personnes concernées

Les personnes contrevenantes, les personnes victimes et toute autre personne qui interagit avec la Commission sont invitées à s'adresser à son personnel avec respect et courtoisie.

## Coordonnées et heures d'ouverture

Les heures d'ouverture des bureaux de la Commission sont du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, excluant les jours fériés.

Notre personnel est disponible et joignable selon les modalités suivantes, en plus d'un accueil téléphonique automatisé pendant les heures de bureau et un service de messagerie automatisé 24 h par jour.

### De façon électronique

Par courriel : [cqlc@cqlc.gouv.qc.ca](mailto:cqlc@cqlc.gouv.qc.ca)

Site web : [www.cqlc.gouv.qc.ca](http://www.cqlc.gouv.qc.ca)

### Par téléphone, télécopieur ou poste

#### QUÉBEC

Téléphone : 418 646-8300

Sans frais : 1 844 515-2752

Télécopieur : 418 643-7217

300, boulevard Jean-Lesage, bureau 1.32A

Québec (Québec) G1K 8K6

#### MONTREAL

Téléphone : 514 873-2230

Sans frais : 1 844 515-2752

Télécopieur : 514 873-7580

1, rue Notre-Dame Est, bureau 11.40

Montréal (Québec) H2Y 1B6

*La Commission visant l'amélioration continue de ses services, n'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions ou commentaires en communiquant avec nous aux coordonnées indiquées ci-dessus.*