# Mandat et responsabilités des ressources spécialisées dans la lutte pour contrer la maltraitance

| PARTENAIRES | MANDAT ET RESPONSABILITÉS |
|---|---|
| **Policiers** | • Assurer la sécurité des citoyens.<br>• Identifier les besoins à combler et les réponses opérationnelles qui s'y rattachent.<br>• Évaluer si la situation est de nature criminelle *(https://spvm.qc.ca/upload/Informations/PDF/Fiche_de_correspondance_entre_actes_criminels_et_maltraitance.pdf)*. |
| **Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)** | • Recevoir et traiter les dénonciations et les plaintes en matière d'exploitation des personnes âgées ou des personnes handicapées.<br>• Veiller au respect des principes énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne. |
| **Curateur public** | • Veiller à la protection des citoyens inaptes par des mesures adaptées à leur état et à leur situation.<br>• S'assurer que toute décision relative à leur personne ou à leurs biens est prise dans leur intérêt, le respect de leurs droits et la sauvegarde de leur autonomie.<br>• Recevoir et s'assurer de la prise en charge des signalements qui concernent :<br>- une personne sous tutelle ou curatelle publique;<br>- une personne inapte dont le mandat de protection a été homologué;<br>- une personne dont l'inaptitude a été constatée par une évaluation médicale, mais qui ne bénéficie pas encore d'une mesure de protection. |
| **Autorité des marchés financiers** | • Prêter assistance aux consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, notamment en établissant des programmes éducationnels en matière de consommation de produits et de services financiers, en assurant le traitement des plaintes reçues des consommateurs et en leur donnant accès à des services de règlement de différends.<br>• Veiller à ce que les institutions financières et autres intervenants du secteur financier respectent les normes de solvabilité qui s'appliquent à eux et qu'ils se conforment aux obligations que la loi leur impose en vue de protéger les intérêts des consommateurs de produits et utilisateurs de services financiers, et prendre toute mesure prévue à la loi à ces fins. |
| **Centres d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)** | Les CAVAC dispensent des services de première ligne à toute personne victime d'un acte criminel et à ses proches, ainsi qu'aux témoins d'un acte criminel. L'aide des CAVAC est disponible, que l'auteur du crime soit ou non identifié, arrêté, poursuivi ou reconnu coupable.<br>Les CAVAC travaillent en collaboration avec les intervenants du milieu judiciaire, du réseau de la santé et des services sociaux et des organismes communautaires. L'intervention des CAVAC auprès des personnes victimes se fait dans le respect de leurs besoins et à leur rythme. Elle s'appuie sur leur capacité de gérer leur propre vie et de prendre les décisions qui les concernent. |
| **Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)** | Organismes communautaires indépendants mandatés par le MSSS pour assister et accompagner les usagers qui désirent porter plainte ou dénoncer une situation où le service reçu dans un établissement de santé ou de services sociaux ne leur a pas donné satisfaction. |