

## Déclaration de services aux personnes victimes



Organisme de justice alternative

Adopté le 14 juin 2022

## Table des matières

1. Préambule	p.3
2. Mission	p.3
3. Nos services offerts aux personnes victimes	p.4
4. Nos engagements envers les personnes victimes	p.6
5. Mécanisme de plainte	p.6
a. La personne responsable de la réception des plaintes	
b. La procédure pour présenter une plainte	
c. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	
d. Le délai de traitement d'une plainte	
6. Coordonnées et heures d'ouverture	p.7
7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	p.7

## **1. Préambule**

La présente déclaration de services découle d'une obligation en vertu de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement, en vigueur depuis le 13 octobre 2021.

Cette déclaration de services présente les services offerts aux personnes victimes, nos engagements et standards de qualité ainsi que la procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées par les personnes victimes.

## **2. Notre mission**

Action Jeunesse Côte-Sud est un organisme de justice alternative dont la mission consiste au développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice pour les mineurs et se singularise par une approche globale qui repose sur une large implication communautaire. En effet, l'application de la Loi Sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents, son expérimentation et son existence demeure intimement liée à la participation de bénévoles, lesquels s'impliquent auprès des jeunes contrevenants.

Les organismes de justice alternative considèrent que la gestion des conflits doit faire place à l'implication des parties concernées, et ce, dans le respect des droits de chacune. Centrés sur la notion de réparation et de sensibilisation, ils favorisent la participation de tous les acteurs impliqués : les jeunes, leurs parents, les victimes et la communauté.

Ainsi, les actions de notre organisme visent à modifier les mentalités afin de permettre à chacun d'envisager la criminalité d'une manière plus nuancée. Action Jeunesse Côte-Sud met en place des activités qui contribue à rendre les jeunes responsables de leurs actes et conscients des normes sociales tout en respectant leurs besoins et leurs droits.

Les objectifs poursuivis par notre organisme :

- Promouvoir le développement et le maintien de mécanismes de saine gestion des conflits ;
- Réaliser des actions de prévention et de promotion auprès des jeunes: saines habitudes de vie, estime de soi,

comportements sains et sécuritaires, compétences sociales, etc.;

- Développer et maintenir une pratique alternative et différente en matière de justice;
- Participer à la gestion et à l'application des mesures prévues et référées dans le cadre de la Loi sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents et autres lois concernant les infractions commises par les mineurs;
- Favoriser l'implication des personnes victimes, des personnes contrevenantes, des parents et de la communauté dans la prise en charge des conflits, litiges et infractions;
- Soutenir le jeune contrevenant dans la réparation du tort causé, à comprendre les conséquences de son délit et à prendre ses responsabilités

### **3. Nos services offerts aux personnes victimes dans le cadre de l'application de la Loi Sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents (LSJPA).**

#### **a) Consultation victime :**

La consultation de la victime a plusieurs objectifs, tels que ceux d'informer la personne victime du processus en cours, de recueillir son point de vue quant aux conséquences vécues et un éventuel geste réparateur, de transmettre l'information au délégué à la jeunesse du CISSSCA, et enfin d'informer la victime de la décision et des suites du cheminement du dossier du jeune contrevenant si elle le souhaite.

#### **b) Les mesures de réparation envers les victimes <sup>1</sup> :**

Les mesures de réparation envers la personne victime doivent respecter les souhaits de celle-ci. Elles doivent également tenir compte des capacités de l'adolescent ainsi que les limites de la LSJPA et peuvent se décliner comme suit.

- **La médiation**

Le processus de médiation permet d'établir un dialogue entre la personne victime et l'adolescent. Il vise à convenir d'une entente entre ces derniers

---

1

MANUEL DE RÉFÉRENCE L'application de la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents dans les centres intégrés qui offrent des services de protection et de réadaptation pour les jeunes en difficulté d'adaptation Fiche 3.3  
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwifudPQuvj3AhV3jYkEHXrWCYIQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fpublications.msss.gouv.qc.ca%2Fmsss%2Ffichiers%2FIsjpa%2Fsection3-3.pdf&usq=AOvVaw1r1N4HrwgO8zdVoNfElSp3> (consulté le 23 mai 2022)

pour la réparation des torts causés par l'infraction. Elle peut être directe ou indirecte. Les échanges peuvent se réaliser via plusieurs véhicules de communication.

La responsabilité de préparer, de réaliser et de superviser la réalisation de la médiation relève des organismes de justice alternative.

- **La compensation financière**

Consiste pour le jeune à effectuer un versement d'argent à la personne victime afin de la dédommager pour les torts causés. Cette compensation doit être proportionnelle à la capacité du jeune à payer et aux dommages subis par la victime. Cette mesure est supervisée par l'organisme de justice alternative. Ce dernier a la responsabilité de contacter les deux parties impliquées dans ce processus et superviser le versement de la compensation financière.

- **Le travail pour la personne victime**

Consiste pour le jeune à effectuer un nombre d'heures de travail au profit de la personne victime. Les travaux effectués doivent être réalisables par le jeune. Ce type de compensation doit également tenir compte de la capacité du jeune et des torts causés à la personne victime.

L'organisme de justice alternative a la responsabilité d'accompagner les deux parties dans la réalisation de cette mesure, que ce soit pour établir un calendrier, faire une rencontre de jumelage, faire le suivi de la réalisation de la mesure et la rédaction du rapport final.

- **La restitution**

Consiste en la remise des biens à la personne victime. L'organisme de justice alternative a la responsabilité de superviser et d'accompagner les parties lors de cette mesure de réparation.

- **Les excuses écrites**

Il s'agit de l'expression à la personne victime des excuses de l'adolescent pour les torts causés. L'objectif est de permettre à la personne victime de comprendre les motifs qui ont conduit à des actes qui ont fait d'elle une victime et de recevoir des excuses à la suite d'une réflexion du jeune. L'organisme de justice alternative a la responsabilité d'accompagner et de soutenir l'adolescent dans cette mesure (préparation, réflexion, soutien à la rédaction). Il agit aussi à titre d'intermédiaire auprès de la personne victime dans la transmission des excuses.

- **Toute autre mesure** souhaitée par la personne victime qui répond aux torts causés, qui est proportionnelle à la gravité du délit et que l'adolescent s'engage à respecter.

#### **c) Orientation-Référence vers les ressources**

L'organisme de justice alternative oriente les personnes victimes vers les ressources appropriées, en fonction de leurs besoins.

#### **4. Nos engagements envers les personnes victimes**

L'organisme de justice alternative s'engage à offrir un service accessible et confidentiel au sein duquel les personnes victimes sont :

- ❖ Informées
- ❖ Écoutées
- ❖ Respectées
- ❖ Reconnues
- ❖ Traitées avec dignité

#### **5. Mécanisme de plainte**

##### **a) La personne responsable de la réception des plaintes**

La personne qui occupe les fonctions de direction générale est responsable de la réception des plaintes.

##### **b) La procédure pour présenter une plainte**

Une personne victime qui souhaite déposer une plainte au sein de notre organisme peut le faire en utilisant le formulaire spécifique disponible sur notre site Internet. Il peut aussi être acheminé par courriel ou par la poste à la suite d'une demande de la part du plaignant.

Le formulaire complété peut être retourné par la poste, fax, par courriel ou remis à la réception de l'organisme.

##### **c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

La personne responsable des plaintes informe la personne victime de l'issue de sa plainte. Une décision lui sera communiquée par écrit.

#### **d) Le délai de traitement d'une plainte**

L'organisme s'engage à traiter la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables ou moins dès la réception.

#### **6. Coordonnées et heures d'ouverture**

Le siège social de l'organisme se situe au :

75 St-Gérard, suite 118

St-Damien, Québec

G0R 2Y0

Tél. : 418-789-1370

Sans frais : 1-866-789-1370

Fax : 418-789-2788


Les heures d'ouverture sont de 8h30-16h30.

Adresse courriel : [actionjeunesse@outlook.com](mailto:actionjeunesse@outlook.com)

Dans le cas où une personne souhaite se présenter au siège social, il est important de prendre rendez-vous au préalable.

#### **7. Date d'adoption de la déclaration de services**

Adopté le 14 juin 2022.



Denis Hudon, président du conseil d'administration

