

Déclaration de services aux personnes victimes



Adopté le 20 septembre 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.8
5. Mécanisme de plainte	
a. Diffusion de la déclaration de services et de la procédure de traitement des plaintes	p.8
b. La personne responsable de la réception des plaintes	p.8
c. La procédure pour présenter une plainte	p.8
d. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	p.9
e. Le délai de traitement d'une plainte	p.9
6. Coordonnées et heures d'ouverture	p.9
7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	p.9

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 (AJCS) 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 (LSJPA), son expérimentation et son existence demeurent intimement liées à la participation de bénévoles, lesquels s'impliquent auprès des jeunes contrevenants.

Les organismes de justice alternative (OJA) considèrent que la gestion des conflits doit faire place à l'implication des parties concernées, et ce, dans le respect des droits de chacune. Centré sur la notion de réparation et de sensibilisation, Action Jeunesse Côte-Sud favorise 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 contribuent 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,

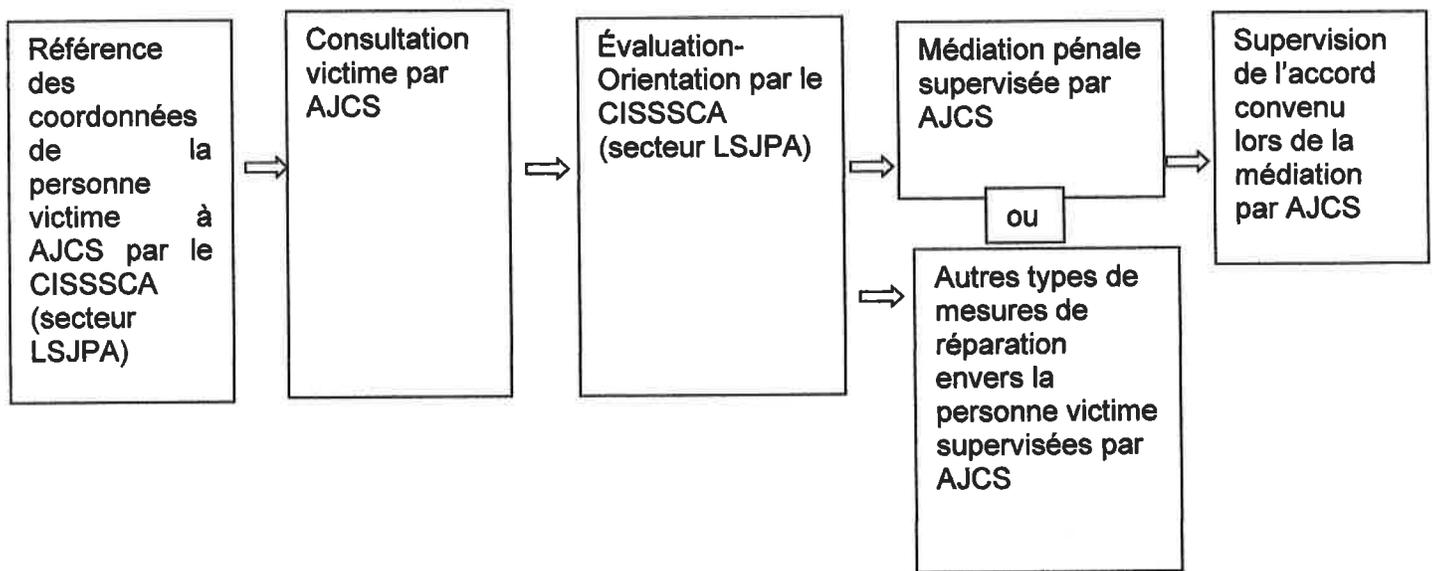
- comportements sains et sécuritaires, compétences sociales, etc.;
- Développer et maintenir une pratique alternative et différente en matière de justice;
 - Participer à la gestion et à l'application des mesures prévues et référées dans le cadre de la LSJPA et autres lois concernant les infractions 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).

Ces services s'inscrivent dans le cadre d'un processus convenu dans une entente de collaboration entre le CISSS Chaudière-Appalaches (CISSSCA) et AJCS. Diverses organisations sont impliquées afin de le mettre en œuvre : Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP, CISSSCA, Action Jeunesse Côte-Sud).

Ce processus vise à favoriser la réparation des conséquences causées par une infraction criminelle ainsi qu'à encourager la participation des personnes victimes au processus judiciaire, dont l'évaluation-orientation des jeunes contrevenants.

Description du processus



a) Consultation victime :

La consultation de la personne victime s'inscrit dans le cadre du cheminement d'un dossier en sanctions extrajudiciaires. Elle survient dès que la demande d'évaluation-orientation est acheminée par le Directeur des poursuites criminelles et pénales (DPCP) au Directeur provincial (CISSSCA-volet LSJPA). Un(e) délégué(e) à la jeunesse du CISSSCA transmet vos coordonnées à Action Jeunesse Côte-Sud afin qu'un intervenant social puisse vous contacter.

Bien qu'encouragée, votre participation à cette démarche n'est pas obligatoire. Il vous suffit de le mentionner lors du contact téléphonique avec notre intervenant. Cependant, il s'agit d'une occasion pour vous de partager votre vécu concernant l'infraction et faire entendre votre voix dans le système judiciaire.

Les objectifs associés à cette consultation visent à :

- vous informer du processus en cours;
- recueillir votre point de vue quant aux conséquences que vous avez vécues;
- vous sonder quant à votre volonté à vous impliquer dans un processus de réparation avec l'adolescent, que ce soit par l'entremise d'un processus de médiation ou d'autres types de mesures (compensation financière, travail pour la personne victime, lettres d'excuses ou restitution);
- Informer le délégué à la jeunesse, avec votre consentement, des conséquences vécues, de votre intérêt à vous impliquer dans le processus de médiation ou autres recommandations quant à une éventuelle mesure de réparation;
- Vous informer des suites du dossier si vous le souhaitez;

Il nous apparaît important de vous mentionner que malgré votre recommandation, une orientation différente pourrait être envisagée selon l'évaluation du délégué à la jeunesse. Différentes raisons peuvent expliquer cette décision : profil de l'adolescent, reconnaissance de sa responsabilité, attitude, volontariat, contraintes prévues par la LSJPA, référence à la Chambre de la jeunesse, etc.

b) Les mesures de réparation envers les victimes ¹ :

Les mesures de réparation envers la personne victime doivent, dans la mesure du possible, respecter les souhaits de celle-ci. Certaines exigences prévues à la LSJPA doivent être respectées : le travail bénévole est limité à 120 heures, la durée de la sanction doit s'inscrire à l'intérieur d'une période de six mois, la compensation financière ne peut dépasser 1000\$, les ressources financières de l'adolescent doivent être

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.ca/search?q=ci&rlz=1&rc=1&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rta&uact=8&ved=2ahUKFwifudP_Quvi3AhV3iYkEHXrW_CYIQ_FnoE_CAYQAO&url=https://www3a2.f2foublications.niss.gov.q.c.ca%2Fmss%2Ffichiers%2Fisip.a%2Fsec.tion.3.3.pdf&usq=AOvVawirN4Hwq08zdVoNfEISo3 (consulté le 23 mai 2022)

considérées, son niveau de maturité et la reconnaissance de sa responsabilité. Ce processus ne remplace pas les procédures civiles, mais il peut s'inscrire en parallèle.

- **La médiation**

Le processus de médiation permet d'établir un dialogue entre la personne victime et l'adolescent. Le consentement mutuel des deux parties est essentiel à la réalisation de ce processus. Il s'inscrit en continuité avec la consultation victime effectuée au préalable.

Au cours de ce processus, vous serez invité à participer à une ou plusieurs rencontres préparatoires avec l'un de nos médiateurs. Ces dernières visent à vous donner de l'information sur le processus, mais aussi à vous exprimer sur votre vécu et vos préoccupations par rapport à l'infraction et en ce qui concerne la rencontre de médiation.

En tout temps, il est possible de vous retirer de ce processus. Le contenu des rencontres est aussi confidentiel.

Lorsque les parties sont prêtes, la rencontre peut avoir lieu par l'entremise de plusieurs véhicules de communication.

Bien que la rencontre de médiation soit une forme de réparation en soi, il se peut qu'il y ait un accord négocié et convenu entre les parties quant à un moyen de réparation. Celui-ci peut prendre différentes formes et faire appel à la créativité des parties. Le moyen de réparation doit aussi être réaliste pour les deux parties et respecter les exigences prévues à la LSJPA. Le médiateur s'assurera de mettre en place des modalités quant à la réalisation du moyen de réparation et assurera une supervision afin de s'assurer du respect de ce dernier.

Le médiateur doit informer le délégué à la jeunesse de l'accord convenu. Dans le cas du non-respect de ce dernier, des discussions auront lieu entre les différentes parties quant aux actions à mettre en place.

c) Autres types de mesures de réparation envers la personne victime

- **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. De plus, elle ne peut excéder le montant de 1000\$. Cette mesure est supervisée par un intervenant d'AJCS. Ce dernier a la responsabilité de contacter les deux parties

impliquées dans ce processus et de superviser le versement de la compensation financière. Cette mesure ne remplace pas les procédures civiles, mais peut s'inscrire en parallèle.

- **Le travail pour la personne victime**

Consiste pour le jeune à effectuer un nombre d'heures de travail au profit de la personne victime. Ce nombre d'heures ne peut dépasser 120h. 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. Le nombre d'heures est déterminé par le délégué à la jeunesse du CISSCA.

Un intervenant d'AJCS 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. Par exemple, un adolescent remet à la personne victime un téléphone portable qu'il lui a volé, un vêtement volé, etc. L'intervenant d'AJCS effectuera les contacts téléphoniques afin de convenir avec les parties des modalités pour la restitution. Le soutien sera déterminé en fonction des souhaits des personnes impliquées. L'intervenant d'AJCS peut agir à titre d'intermédiaire ou superviser la remise des biens lors d'une rencontre entre les parties selon le souhait de ces dernières.

- **Les excuses écrites**

Il s'agit de l'expression d'excuses de l'adolescent à la personne victime 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'intervenant d'AJCS 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.

d) Orientation-Référence vers les ressources

L'organisme de justice alternative oriente les personnes victimes vers les ressources appropriées, en fonction de leurs besoins. Par exemple : le CISSS, le centre d'aide pour victime d'actes criminels (CAVAC), l'indemnisation aux victimes d'actes criminels (IVAC), travailleurs de rue ou autres organismes

d) 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.

e) Le délai de traitement d'une plainte

L'organisme s'engage à traiter la plainte dans un délai maximal de 30 jours ouvrables suivant la réception. Un accusé de réception lui sera transmis selon le mode de communication désiré.

6. Coordonnées et heures d'ouverture

Le siège social de l'organisme se situe au :

75 St-Gérard, suite 118

St-Damien, Québec

GOR 2YO

Tél. : 418-789-1370

Sans frais: 1-866-789-1370

Fax : 418-789-2788

Site Internet : www.jeunessecs.com

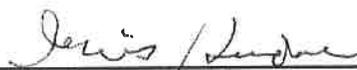
Facebook : <https://www.facebook.com/actionjeunessecotesud>

Adresse courriel : actionjeunesse@outlook.com

Dans le cas où une personne souhaite se présenter au siège social, il est important de prendre rendez-vous au préalable. Les heures d'ouverture sont de 8h30-16h30 du lundi au vendredi.

7. Date d'adoption de la déclaration de services

20 septembre 2022



Denis Hudon, président du conseil d'administration