



Déclaration de services aux personnes victimes

Adopté le : 16 juin 2022

Mis à jour le : 16 juin 2022

Table des matières

1. Préambule	p.3
2. Mission	p.3
3. Nos valeurs	p.3
4. Nos services offerts aux personnes victimes	p.3
5. Nos engagements envers les personnes victimes	p.4
6. Mécanisme de plainte	p.4
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	
7. Coordonnées et heures d'ouverture	p.4
8. Date d'adoption de la déclaration de services	p.4
9. Annexe 1	p.5

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. Mission

Organisme de justice alternative de l'Abitibi-Témiscamingue, qui favorise la prévention des méfaits et la résolution de différends, en accompagnant la communauté, dans une approche de responsabilisation et de réparation.

3. Nos valeurs

- a. Respect
- b. Disponibilité
- c. Autonomie
- d. Confidentialité
- e. Harmonie

4. Nos services offerts aux personnes victimes

Dans le cadre de l'application de la [Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents \(LSJPA\)](#), nous offrons différents services aux personnes victimes.

a. Consultation victime :

La consultation de la victime a plusieurs objectifs, comme d'informer la personne victime du processus en cours, de recueillir son point de vue quant aux conséquences vécues et si un geste de réparation aurait du sens pour elle, de transmettre l'information au délégué à la jeunesse du CISSS 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 la personne victime (voir annexe 1) :

- Médiation directe/indirecte
- La compensation financière
- Le travail pour la personne victime
- La restitution
- Lettre à la victime

c. Orientation-Référence vers les ressources

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

5. Nos engagements envers les personnes victimes

Liaison-Justice s'engage à offrir un service accessible et confidentiel au sein duquel les personnes victimes sont informées, écoutées, respectées, reconnues et traitées avec dignité.

6. Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

La personne qui occupe les fonctions de directrice 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, version papier, qui peut être acheminé par courriel ou par la poste.

Le formulaire complété peut être retourné par la poste, par 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. La 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, après réception.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Centre de coordination de Val-d'Or (siège social) :

850, 4^e Avenue, Val-d'Or (Québec) J9P 1J5

Téléphone : 819 825-6377

Sans frais : 1 866 775-6377

Télécopieur : 819 825-6285

liaison-justice@cablevision.qc.ca

Centre de coordination de Rouyn-Noranda :

200, 9^e Rue, Rouyn-Noranda (Québec) J9X 2C2

Téléphone : 819 762-1284

Sans frais : 1 866 775-1284

Télécopieur : 819 762-1591

Heures d'ouverture : Du lundi au jeudi de 8 h à 17 h et le vendredi de 8 h à 15 h.

8. Date d'adoption de la déclaration de services

Adopté le 16 juin 2022.

9. Annexe 1

Les mesures de réparation envers les victimes ¹ :

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 des limites de la LSJPA et peuvent se décliner comme suit.

a. 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 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.

b. 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 de 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 de superviser le versement de la compensation financière.

c. 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, ainsi que pour la rédaction du rapport final.

d. 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.

e. Les excuses verbales ou 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 aux actes ayant fait d'elle une victime et de recevoir des excuses à la suite

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%2Fsjpa%2Fsection3-3.pdf&usg=AOvVaw1r1N4HrWgO8zdVoNfEISp3> (consulté le 23 mai 2022)

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 à la personne victime.

f. Autres mesures

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.