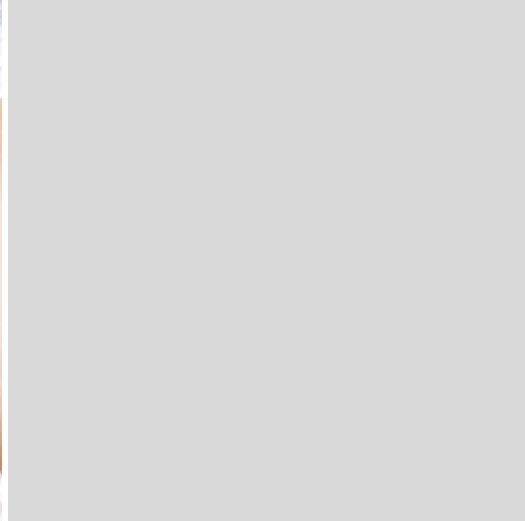




Déclaration de
services aux
personnes
victimes

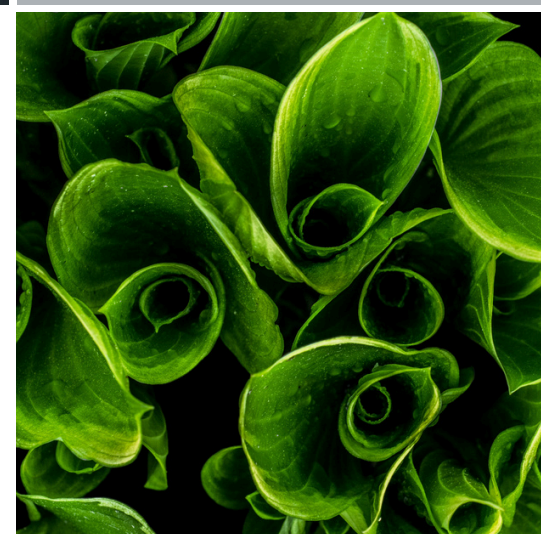
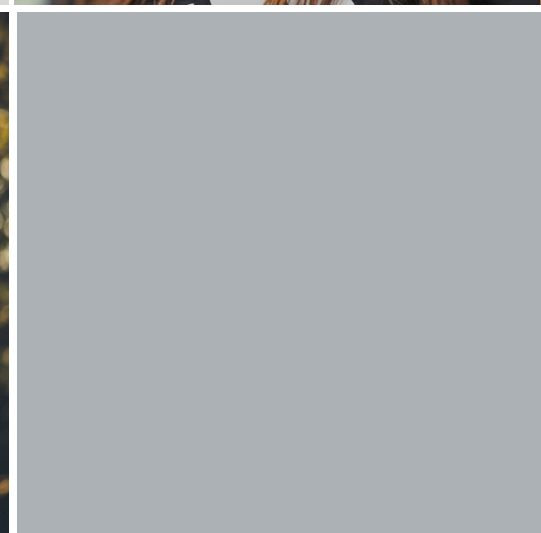




Table des matières

PRÉAMBULE, MISSION ET VALEURS	01
NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES	02-03
NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES	04
MÉCANISME DE PLAINTES	04
COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE	05
DATE D'ADOPTION ET RÉVISION DES LA DÉCLARATION DE SERVICES	05

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. Celle-ci 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.

Mission

La mission de Justice alternative et médiation consiste au développement et au maintien d'une pratique différente en matière de justice pour les mineurs et se singularise par une approche qui repose sur une large implication communautaire.

Nous considérons qu'en matière de justice et de gestion de conflits, il est primordial que les parties concernées par la situation participent le plus activement possible au processus de règlement, en s'assurant que les droits respectifs de chacun soient préservés.

Nous souhaitons l'implication de personne émanant de la communauté, intéressées par les questions de justice, afin d'éviter autant que possible, le renvoi de la cause aux instances judiciaires; Nous offrons une alternative au système de justice pénal.

Nous sommes principalement centrés sur la notion de réparation et favorisons la mise en place de mécanismes alternatifs et informels de règlements de conflit.

Valeurs

- Autonomie
- Respect de la personne
- flexibilité
- Approche communautaire
- Humanisme

Nos services offerts aux personnes victimes

1. **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 si un geste de réparation aurait du sens pour elle, de transmettre l'information au délégué à la jeunesse du CISSS/CIUSSS, et enfin d'informer la victime de la décision et des suites du cheminement du dossier du jeune contrevenant si elle le souhaite.
2. **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 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 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 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 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 à la personne victime.
- **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.

3. **Orientation-Référence vers les ressources** : L'organisme de justice alternative oriente les personnes victimes vers les ressources appropriées, en fonction de leurs besoins.

(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=2ahUKEwifudPQuvj3AhV3jYkEHXrWCYIQFn0ECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fpublications.msss.gouv.qc.ca%2Fmsss%2Ffichiers%2Fjsipa%2Fsection3-3.pdf&usq=AOvVawlrIN4HrwgO8zdVoNfEISp3>
 (consulté le 4 septembre 2024).

Nos engagements envers les personnes victimes

Justice alternative et médiation s'engage à offrir un service accessible et confidentiel au sein duquel les personnes victimes sont :

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

Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

La personne qui occupe les fonctions de coordonnatrice à l'intervention 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 qui peut être acheminé par courriel, par la poste ou en se présentant à la réception de l'organisme. Le formulaire complété peut être retourné par la poste, 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 sera communiquée par écrit.

d) Le délai de traitement d'une plainte

Justice alternative et médiation s'engage à traiter la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables suite au dépôt de celle-ci.

Coordonnées et heures d'ouverture

Les personnes victimes peuvent avoir accès à nos services.

Heure d'ouverture : Lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

En se présentant à Justice alternative et médiation situé au 181 rue Decelles, Granby (Qc) J2G 7P6 : sur rendez-vous seulement

En téléphonant au 450.777.4208

Par courriel à l'adresse suivante : info@jamed.org

Date d'adoption et révision des la déclaration de services

Dument adopté en conseil d'administration le 12 septembre 2024