

Déclaration de services aux personnes victimes



ORGANISME
DE JUSTICE
ALTERNATIVE

Adoption le 14 juillet 2022

Table des matières

1. Préambule	p. 3
2. Mission	p. 3
3. Nos valeurs	p. 3
4. Nos services offerts aux personnes victimes dans le cadre de l'application de la Loi Sur le Système de Justice Pénale pour Adolescents (<i>LSJPA</i>)	p. 3
5. Nos services offerts aux personnes victimes dans le cadre de l'application du Programme de Mesures de Rechange Général pour adulte (PMRG).	p. 3
6. Nos engagements envers les personnes victimes	p. 4
7. 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	
8. Coordonnées et heures d'ouverture	p. 5
9. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	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. Notre mission

Mesures Alternatives des Vallées du Nord (MAVN) est un organisme communautaire autonome, voué au développement et à la consolidation de mécanismes alternatifs et continus de règlements des différends.

Nous encourageons l'implication active des citoyens dans la recherche, la mise en place et le soutien de solutions qui favorisent des comportements pacifiques entre les membres de la communauté.

MAVN contribue ainsi à l'amélioration des conditions de vie des personnes et au développement de l'exercice de la citoyenneté et du civisme dans les Laurentides.

3. Nos valeurs (facultatif)

4. 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 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.

b. Les mesures de réparation envers la personne victime (version abrégée) :

(Possibilité d'utiliser une version plus détaillée, voir document en annexe.)

- 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 oriente les personnes victimes vers les ressources appropriées, en fonction de leurs besoins.

5. Nos services offerts aux personnes victimes dans le cadre de l'application du Programme de Mesures de Rechange Général pour adulte (PMRG).

a. L'entretien auprès de la personne victime :

Suivant l'entretien auprès de la personne victime dont l'objectif est de l'informer de ses droits dans le cadre du PMRG, le CAVAC transmet avec l'autorisation de la personne victime ses coordonnées à l'OJA afin qu'il communique avec cette dernière pour l'inviter à participer au programme de mesure de rechange. Lors du choix de la mesure de rechange, l'OJA doit tenir compte des besoins de la personne victime ainsi que des informations obtenues des services correctionnels du Québec relativement à la situation de l'accusé.

b. Les mesures de réparation envers la personne victime (version abrégée) :

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

6. Engagements sur la qualité des services

Mesures Alternatives des Vallées du Nord - Organisme de Justice Alternative (OJA) s'engage à offrir un service accessible et confidentiel au sein duquel les personnes victimes sont :

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

7. Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

La personne qui occupe les fonctions de responsable de la Politique et procédures d'examen des plaintes pour la clientèle 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 ou qui peut être acheminé par courriel ou par la poste.

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 vous sera communiquée par écrit.

d) Le délai de traitement d'une plainte

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

8. Coordonnées et heures d'ouverture

Mesures Alternatives des Vallées du Nord (siège social)
515, rue Saint-Georges
Saint-Jérôme (Québec) J7Z 5B6
Tél. (450) 436-6749
Télec. (450) 436-1863

info@mavn.ca
www.mavn.ca

Mesures Alternatives des Vallées du Nord (point de services)
610, rue de la Madone
Mont-Laurier (Québec) J9L 1S9

Tél. (819) 623-7139

Heures d'affaires :
Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h

9. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Adoption le 14 juillet 2022

Alain Desmarais, directeur général

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 les 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 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.

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 et 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 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

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%2FIsipa%2Fsection3-3.pdf&usq=AOvVaw1r1N4HrwgO8zdVoNfElSp3> (consulté le 23 mai 2022)

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) 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.