

Déclaration de services aux personnes victimes



Adopté le 22 juin 2022

Mis à jour le 22 juin 2022

Mis à jour le 1^{ier} mai 2025

Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Notre mission.....	3
3. Nos valeurs (facultatif)	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>) et du programme de mesures de rechange générale pour adulte (PMRG).	4
a. Consultation victime :.....	4
b. Les mesures de réparation envers la personne victime :.....	4
c. Orientation-Référence vers les ressources.....	5
5. Engagements sur la qualité des services.....	6
6. Mécanisme de plainte.....	6
a. La personne responsable de la réception des plaintes	6
b. La procédure pour présenter une plainte.....	6
c. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	6
d. Le délai de traitement d'une plainte.....	6
7. Coordonnées et heures d'ouverture	7
8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	7
Annexe 1.....	8

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

Depuis 1985, L'Alternative Appalaches a pour mission d'offrir des alternatives en matière de justice, de gestion des différends et du décrochage scolaire.

Notre mission s'actualise principalement par:

- La prévention;
- L'accompagnement;
- La réparation;
- La responsabilisation.

3. Nos valeurs

Respect:

Le respect, c'est de reconnaître la différence sous toutes ses formes et sans jugement. C'est dans la discrétion et dans la confidentialité des échanges avec les personnes que nous faisons preuve d'humanisme. Parce que nous croyons que le respect que l'on reçoit a pris naissance dans celui que l'on donne.

Considération:

La considération, c'est l'estime de l'autre dans l'attention qu'on lui porte. C'est de faire preuve d'ouverture d'esprit et de compréhension de son entièreté. C'est d'être authentique et engagé dans son cheminement.

Reconnaissance:

La reconnaissance, c'est d'abord et avant tout un effort pour bien connaître l'autre en fournissant une rétroaction personnalisée et positive de son unicité. Ce sont toutes ces paroles dites, ces gestes posés qui soulignent au quotidien l'apport de l'autre.

***Les valeurs sont la base de nos interventions, de nos actions, de nos interactions, de nos décisions et de notre manière d'agir. Il fait partie intégrante de notre code de conduite.

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) et du programme de mesures de rechange générale pour adulte (PMRG).

a. Consultation victime :

La consultation de la victime a plusieurs objectifs selon le programme concerné.

LSJPA:

- Informer la personne victime du processus en cours
- Recueillir son point de vue quant aux conséquences vécues et si un geste de réparation aurait du sens pour elle
- Transmission de l'information au délégué à la jeunesse du CISSS/CIUSSS
- Retour avec la victime de la décision rendue par la déléguée et des suites du cheminement du dossier du jeune contrevenant si elle le souhaite

PMRG:

- Informer la personne victime du processus en cours
- Recueillir son point de vue quant aux conséquences vécues et si un geste de réparation aurait du sens pour elle
- Validation du désir de la victime de s'impliquer dans le processus

b. Les mesures de réparation envers la personne victime :

À noter que ces mesures sont toutes décidées et discutées par la victime et la personne accusée et qu'il s'agit d'un processus volontaire aux deux parties.

- La médiation indirecte et directe
- La compensation financière
- Le travail pour la personne victime

- La restitution
 - Lettre à la victime
- (Voir annexe 1 pour plus de détails).

c. Orientation-Référence vers les ressources

L'organisme L'Alternative Appalaches inc. oriente les personnes victimes vers les ressources appropriées, en fonction de leurs besoins.

5. Engagements sur la qualité des services

L'organisme L'Alternative Appalaches inc. s'engage à offrir un service accessible et confidentiel au sein duquel les personnes victimes sont :

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

6. 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 et du traitement des plaintes. Cette personne pourrait demander le soutien et l'appui d'un membre du conseil d'administration selon le cas.

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, 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 sa réception.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

L'organisme est situé au 250, rue Caouette ouest, à Thetford Mines. Nos heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8h00 à 16h00. Il est possible de communiquer avec nous soit en personne, par téléphone (418-338-6636) ou par courriel au info@alternativeappalaches.com.

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

Adopté le 22 juin 2022

Révisé le 1^{er} mai 2025

Signataire :

A handwritten signature in blue ink is written over a horizontal line. The signature is stylized and appears to be a first name followed by a last name.

Annexe 1

Les mesures de réparation envers les victimes ¹ :

Les mesures de réparation envers la personne victime doivent respecter les souhaits, les attentes et les capacités de chacune des parties.

a. La médiation

Le processus de médiation permet d'établir un dialogue entre la personne victime et la personne accusée. 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 la personne accusée à effectuer un versement d'argent à la personne victime afin de la dédommager pour les torts causés. Cette compensation doit être convenue et acceptée par les deux parties. 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 la personne accusée à effectuer un nombre d'heures de travail au profit de la personne victime. Les travaux effectués doivent être réalisables la personne accusée. Ce type de compensation doit également tenir compte de la capacité la personne accusée 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.

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=2ahUKewifudPQovj3AhV3jiYkE_HXrWCYIQFnoECAYQAQ&url=Https%3A%2F%2Fpublications.msss.gouv.qc.ca%2Fmsss%2Ffichiers%2FIsipa%2Fsection3-3.pdf&usq=AOvVaw1r1N4HrwgO8zdVoNfEISp3 (consulté le 23 mai 2022)

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 la personne accusée 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 de la personne accusée. L'organisme de justice alternative a la responsabilité d'accompagner et de soutenir de la personne accusée dans cette mesure (préparation, réflexion, soutien à la rédaction). Il agit aussi à titre d'intermédiaire 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 la personne accusée s'engage à respecter.

