



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES



Version adoptée par le conseil d'administration du 7 juin 2022

TABLE DES MATIÈRES

1. Préambule.....	2
2. Notre mission.....	2
3. Nos valeurs.....	2
4. Nos services offerts aux personnes victimes dans le cadre de la LSJPA.....	2
4.1. Consultation victime.....	2
4.2. Les mesures de réparation envers la personne victime.....	3
4.3. Orientation-Référence vers les ressources.....	3
5. Nos engagements sur la qualité des services.....	3
6. Mécanisme de plainte.....	3
6.1. La personne responsable de la réception des plaintes.....	3
6.2. La procédure pour présenter une plainte.....	3
6.3. Le droit de la personne victime d’être informée de l’issue de sa plainte.....	4
6.4. Le délai de traitement d’une plainte.....	4
7. Coordonnées et heures d’ouverture.....	4
8. Date d’adoption de la Déclaration de services.....	4
Annexe 1.....	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

Fondé en 1987, MAJL est un organisme de justice alternative à but non lucratif qui a pour mission de réduire le phénomène de la délinquance juvénile tant sur le plan individuel que social en agissant sur tous les aspects qui s'y rattachent.

3. NOS VALEURS

Écoute bienveillante : Être à l'écoute de l'autre, l'accueillir tel qu'il est, dans son unicité, prendre le temps de découvrir ce qui le distingue en faisant preuve d'empathie et de compassion, et ce, en adoptant une attitude humaine, chaleureuse et encourageante.

Intégrité : Être honnête et transparent dans ses rapports avec les autres. Respecter ses engagements et assumer la responsabilité de ses paroles et ses actes.

Respect : Être soucieux du bien-être des autres et faire preuve de considération à l'égard des personnes avec qui nous devons interagir.

Ouverture d'esprit : Échanger, partager, communiquer et recevoir des autres, des opinions, des idées, des connaissances et des émotions. Être ouvert à la diversité sans jugement et avec authenticité.

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)

4.1. 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.

4.2. Les mesures de réparation envers la personne victime (Définition annexe 1)

- a) Médiation directe/indirecte
- b) La compensation financière
- c) Le travail pour la personne victime
- d) La restitution
- e) Lettre à la victime

4.3. 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 ENGAGEMENTS SUR LA QUALITÉ DES SERVICES

Mesures alternatives jeunesse de Laval 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

6.1. La personne responsable de la réception des plaintes

La personne qui occupe les fonctions de Direction est responsable de la réception des plaintes.

6.2. 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 demander à l'organisme de lui fournir le formulaire qui lui sera acheminé par courriel, par la poste ou remis en personne.

Le formulaire complété peut être retourné par la poste, par courriel ou remis à la réception de l'organisme.

6.3. 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.

6.4. Le délai de traitement d'une plainte

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

7. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Mesures alternatives jeunesse de Laval

234 boul. des Laurentides

Laval (Québec) H7G 2T6

Tel : 450-663-7674

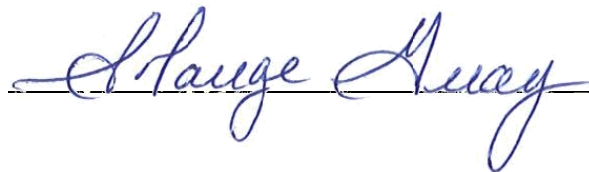
Courriel : info@majl.org

Heures d'ouverture : Du lundi au vendredi de 9 heures à 17 heures

8. DATE D'ADOPTION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

Adopté le : 7 juin 2022

Signataire



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.

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%2Fsispa%2Fsection3-3.pdf&usg=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 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.

f. Toute autre mesure souhaité 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.