



## Déclaration de services aux personnes victimes

## Table des matières

1. Préambule.....	3
2. Mission.....	3
3. Nos valeurs.....	3
4. Nos services offerts aux personnes victimes .....	3
5. Nos engagements envers les personnes victimes.....	4
6. Mécanisme de plainte.....	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.....	4
8. Date d’adoption (ou de révision) de la déclaration de services.....	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

L'Alternative Outaouais est un organisme de justice alternative avec un mandat régional dont la mission consiste à :

- Mettre son expertise de justice alternative au service des adolescents et des victimes impliqués dans une infraction, en mettant à contribution la communauté dans la réparation des torts causés;
- Encourager l'implication active des citoyens dans la recherche et le développement de mécanismes pacifiques et continus de règlement des différends qui ne fassent pas appel aux instances judiciaires.

## 3. 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 auprès de la personne victime a plusieurs objectifs, tels que d'informer la personne victime du processus en cours, de recueillir son point de vue quant aux conséquences vécues et, valider si un geste de réparation a 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\*) :

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

\*Version plus détaillée en annexe

### **c. Orientation-Référence vers les ressources :**

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

## **4. Engagements sur la qualité des services**

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

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

## **5. 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 des plaintes. Dans le cas où elle n'est pas disposée à recevoir une plainte, la personne assurant le rôle de Président ou de Vice-président du Conseil d'administration recevra celle-ci.

### **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 disponible sur notre site Internet ou 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 la plainte dans un délai de 30 jours ouvrables dès la réception.

## **6. Coordonnées et heures d'ouverture**

Nos bureaux sont situés au 885, boulevard de la Carrière, bureau 201, J8Y 6S6 (Québec). Il est possible de nous joindre via téléphone (819) 595-1106, notre site web [www.laltou.com](http://www.laltou.com), notre page Facebook ou en personne pendant nos heures d'ouverture (8h30 à 12h00 et 13h00 à 16h30 du lundi au vendredi).

## **7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services**

Adopté le : 9 juin 2022

## **Annexe 1**

### **Les mesures de réparation envers les victimes <sup>1</sup> :**

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. À

#### **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.

---

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

**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** 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.