



## Déclaration de services aux personnes victimes

### 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.

### Nom de l'organisation

Justice alternative du Haut-Richelieu

### Notre mission

La mission première de Justice alternative du Haut-Richelieu est de travailler à établir ou rétablir des rapports harmonieux entre les citoyens en proposant des activités éducatives et des mécanismes conviviaux de résolution de conflits.

Les organismes de Justice alternative s'inscrivent dans un mouvement de transformation sociale, en favorisant des rapports plus harmonieux entre les membres de la communauté.

### Nos valeurs

- ✓ Responsabilisation
- ✓ Autonomie
- ✓ Respect des droits
- ✓ Solidarité
- ✓ Équité sociale

### Nos services offerts aux personnes victimes

#### La consultation auprès des victimes

JAGR a le mandat d'informer la personne victime d'un délit commis par un adolescent éligible aux sanctions extrajudiciaires sur les procédures entamées et de lui proposer, si elle le souhaite, de s'impliquer dans le processus de réparation.

La consultation de la victime par l'intervenant de l'OJA survient dès que la demande d'évaluation-orientation est acheminée par le Procureur des Poursuites criminelles et pénales (PPCP) au Directeur provincial (CISSS). L'intervenant du Centre jeunesse doit alors contacter l'OJA pour lui transmettre les informations relatives à la victime de manière que l'intervenant de l'OJA puisse consulter la personne victime par l'entremise d'un appel téléphonique ou d'une rencontre.

La consultation auprès de la victime a plusieurs objectifs notamment ceux d'informer la personne victime du processus en cours, de recueillir son point de vue quant à l'éventualité d'une médiation directe ou indirecte avec l'adolescent ou d'un mode de réparation envers la collectivité, de transmettre l'information au délégué à la jeunesse et enfin d'informer la victime de la décision et des suites du cheminement du dossier du jeune contrevenant.

La pratique place la victime au centre du processus de réparation en tenant compte de ses besoins et de ses préoccupations, tout en s'assurant que la mesure choisie fait sens à ses yeux.

### Mesures de réparation envers la victime

Parmi les mesures réparatrices préconisées, la médiation entre la victime et le contrevenant demeure une méthode positive de gestion d'un conflit. Il peut en résulter un accord qui peut prendre différentes formes : compensation financière, travail pour la personne victime, excuses verbales ou écrites, remise du bien subtilisé ou autres.

L'OJA a donc le mandat d'organiser, de superviser et d'accompagner les adolescents et la personne victime dans la démarche de réparation.

### Orientation-Référence vers les ressources

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

### Nos engagements sur la qualité des services

JADR 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

La plainte doit être formulée par écrit via le formulaire accessible sur le site web [www.jahr.ca](http://www.jahr.ca) ou par courriel à l'adresse suivante : [direction@jahr.ca](mailto:direction@jahr.ca)

### **La personne responsable de la réception des plaintes**

Sonia Desmarais, Directrice générale

La direction est responsable du traitement des plaintes. Elle fait preuve d'écoute et de courtoisie à l'égard du plaignant et, au besoin, peut l'accompagner pour rédiger sa plainte.

- a) La direction informe le plaignant par écrit du traitement accordé à sa plainte.
- b) La direction coordonne le traitement des plaintes et s'assure qu'un suivi adéquat soit donné à chaque plainte reçue.

## **Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

La personne concernée sera informée des conclusions.

## **Le délai de traitement d'une plainte**

Dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte par la direction, un avis de réception est envoyé au plaignant. À compter de cette date, la direction dispose de 45 jours ouvrables pour compléter l'examen de la plainte.

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

Justice alternative du Haut-Richelieu  
870 Du curé-Saint-Georges bureau 200,  
Saint-Jean-sur-Richelieu, QC

J2X 2Z8

[www.jahr.ca](http://www.jahr.ca)

450-347-1799

[direction@jahr.ca](mailto:direction@jahr.ca)

Horaire du lundi au vendredi

8h00 à 16h00

On vous invite à téléphoner avant de vous présenter en personne!

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

31 mai 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.

### 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.

---

<sup>1</sup> 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%2Fsjpa%2Fsection3-3.pdf&usg=AOvVaw1r1N4HrWgO8zdVoNfEISp3> (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.