

Déclaration de services aux personnes victimes

De l'organisme



Dont l'adresse du siège social est le :

197 chemin Saint-François-Xavier, Delson (Québec) J5B 1X7

Adopté le : 24 mai 2022

Table des matières

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

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

Benado est un organisme de justice alternative dont la mission est la suivante :
Par des activités de sensibilisation ou de réparation, favoriser la prévention de la délinquance juvénile auprès d'adolescent.e.s âgé.e.s entre 12 et 18 ans, et ce, en concertation avec la communauté.

3. Nos valeurs

Respect : De l'individu (envers soi-même et envers les autres), de la communauté, des lois, de l'environnement.

Ouverture : À la diversité, accessibilité et capacité d'adaptation.

Intégrité : Transparence, honnêteté, cohérence.

Entraide : Aide mutuelle, solidarité.

4. Services offerts aux personnes victimes

A) 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 personne victime a plusieurs objectifs, tels que ceux de l'informer 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 ou à la délégué.e à la jeunesse du CISSS/CIUSSS, et enfin de l'informer de la décision et des suites du cheminement du dossier du ou de la jeune contrevenant.e si elle le souhaite.

b) Les mesures de réparation envers la personne victime :

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.e ainsi que les limites de la LSJPA (Loi sur le système de justice pénale pour adolescent.e) et peuvent se décliner comme suit :

La médiation

Le processus de médiation permet d'établir un dialogue entre la personne victime et l'adolescent.e. 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.

La compensation financière

Consiste pour le ou la jeune contrevenant.e 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 ou de la 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.

Le travail pour la personne victime

Consiste pour le ou la jeune contrevenant.e à effectuer un nombre d'heures de travail au profit de la personne victime. Les travaux effectués doivent être réalisables par le ou la jeune. Ce type de compensation doit également tenir compte de la capacité du ou de la 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.

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=2ahUKewifudPQuvj3AhV3jYkEHXrWCIYIQFnoECAYQAQ&url=https%3A%2F%2Fpublications.msss.gouv.qc.ca%2Fmsss%2Ffichiers%2FIsipa%2Fsection3-3.pdf&usg=AOvVaw1r1N4HrwgO8zdVoNfElSp3> (consulté le 23 mai 2022)

Les excuses verbales ou écrites

Il s'agit de l'expression à la personne victime des excuses de l'adolescent.e 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 ou de la jeune. L'organisme de justice alternative a la responsabilité d'accompagner et de soutenir l'adolescent.e 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.

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.e s'engage à respecter.

c) Orientation-Référence vers les ressources

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

B) Dans le cadre de notre service de médiation citoyenne.

Nous accompagnons les personnes concernées qui souhaitent s'impliquer dans un processus de réparation suite à la commission d'un délit.

5. Engagements sur la qualité des services

BENADO 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 directeur.trice général.e 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.

[Pour accéder au formulaire](#)

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 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.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

BENADO
197 chemin Saint-François-Xavier
Delson (Québec)
J5B 1X7

Téléphone : 450-632-1640
Télécopieur : 450-632-6754
Courriel : info@benado.org
Site web : www.benado.org

Heures d'ouverture de l'administration : Du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30 (variable selon la prise de rendez-vous).

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

Adopté à l'unanimité par le conseil d'administration le 24 mai 2022.

Adresse postale :

197 chemin Saint-François-Xavier
Delson (Québec) J5B 1X7

Adresse électronique :

info@benado.org

Téléphone :	Télécopieur :
450-632-1640	450-632-6754

Signataire : _____

Date : _____

Louise Maher, présidente