



## **Déclaration des services aux personnes victimes**

### **Notre Mission**

La mission de Viol-Secours est de venir en aide aux femmes et aux adolescentes victimes d'agression sexuelle et de lutter quotidiennement afin de contrer cette problématique sociale.

### **Nos services offerts aux personnes victimes**

Viol-Secours offre du soutien psychosocial aux femmes et aux adolescentes ayant vécu une situation d'agression sexuelle. Ainsi, le volet « intervention psychosociale » regroupe les principaux services de l'organisme. Il se résume principalement par de l'intervention individuelle, de l'intervention de groupe et de l'accompagnement.

#### Intervention individuelle

- Intervention individuelle pour les femmes et leurs proches
- Intervention individuelle pour les adolescentes et leurs proches

#### Intervention de groupe

- Groupe ouvert
- Groupe fermé à thèmes
- Groupe « La boîte à outils l'Égo »

#### Accompagnement

- Accompagnement lors des démarches d'intervention médicosociale 24/7
- Accompagnement lors du dépôt de plainte et judiciaire
- Information sur les droits et les recours possibles
- Référence

### **Nos engagements envers vous**

Viol-Secours s'engage à :

- Assurer la confidentialité des personnes utilisant nos services
- Offrir un milieu sécuritaire
- Traiter les victimes et leurs proches avec dignité et respect
- Favoriser l'*empowerment* des victimes
- Offrir des services d'aide gratuits.

## Mécanisme de plainte

Viol-Secours reçoit et traite les plaintes, remarques ou suggestions liées à un service offert ou au comportement d'un membre de son personnel.

### **a) La personne responsable de la réception de la plainte :**

La personne responsable de la réception des plaintes est :

Madame Julie Tremblay

Directrice générale

418-522-2120

[directrice@violsecours.qc.ca](mailto:directrice@violsecours.qc.ca)

### **b) La procédure pour présenter une plainte :**

Vous avez la possibilité de déposer une plainte de plusieurs manières : par téléphone, par courriel ou par courrier. L'adresse postale de Viol-Secours est la suivante :

Viol-Secours

3293, 1<sup>re</sup> Avenue, Québec, Qc, G2E 6A3

418-522-2120

La plainte écrite devra comprendre les éléments suivants :

- Votre nom et coordonnées;
- Nom de la ou des travailleuses concernées ;
- Service lié à la plainte;
- Motif de la plainte;
- Bref résumé de la situation.

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

Un avis de réception sera envoyé. Madame Tremblay communiquera avec vous pour plus d'informations, si nécessaire.

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

Le délai maximal de traitement d'une plainte est de 25 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

## Coordonnées et heures d'ouverture

Viol-Secours

3293, 1<sup>re</sup> Avenue, Québec, Qc, G2E 6A3

418-522-2120

Les heures d'ouverture administrative sont du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

Date d'adoption de la déclaration : 30 juin 2022

Mise à jour : Septembre 2022