



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

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^{re} 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^{re} 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