



**Déclaration de services
Aux personnes victimes
D'agression sexuelle**

CIVAS L'EXPRESSION LIBRE DU HR

Adoptée le 16 juin 2022

Table des matières

1. Nom de l'organisme.....	3
2. Notre mission.....	3
3. Nos valeurs.....	3
4. Nos services offerts aux personnes victimes	4
5. Nos engagements envers vous.....	7
6. Mécanisme de plainte	8
a) La personne responsable de la réception des plaintes	8
b) La procédure pour présenter une plainte.....	8
c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte.....	9
d) Le délai de traitement d'une plainte.....	9
7. Coordonnées et heures d'ouverture.....	9
8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services.....	9

1. Nom de l'organisme

CIVAS L'Expression Libre du HR

C.P. 24, Saint-Jean-sur-Richelieu, Québec, J3B 6Z1

2. Notre mission

- ✓ Regrouper les adolescent(e)s victimes d'agression sexuelle et favoriser l'action sociale entre eux.
- ✓ Regrouper les adultes victimes d'agression sexuelle et favoriser l'action sociale entre eux.
- ✓ Offrir un support aux adolescent(e)s et aux adultes victimes d'agression sexuelle.
- ✓ Sensibiliser et informer la population et les organismes du milieu à la problématique de l'agression sexuelle.

3. Nos valeurs

- ✓ **Respect** : Chaque personne a le droit au respect de sa personne, de son intégrité, de ses idées, de ses pensées, de son rythme, de ses choix, etc.
- ✓ **Confidentialité** : Chaque personne a le droit à la confidentialité des échanges et toutes les informations reçues au sein de l'organisme. Ces informations ne sont partagées qu'avec autorisation.
- ✓ **Soutien social** : Chaque personne a le droit d'être crue, entendue, soutenue, reconnue et respectée dans ses besoins tout au long du processus.
- ✓ **Équité** : Chaque personne a le droit d'être traitée avec égalité dans l'accès et la qualité des services.
- ✓ **Reprise de pouvoir** : Chaque personne est l'expert de sa propre vie et en détient le pouvoir.

4. Nos services offerts aux personnes victimes

Nos services sont gratuits et offerts aussi aux adultes (services pour les hommes en développement) qu'aux adolescent.es victimes d'agression sexuelle

La philosophie d'intervention du CIVAS L'Expression Libre est axée sur la responsabilisation de la clientèle, en leur reconnaissant la capacité de définir leurs besoins et d'agir. De ce fait, le volontariat et la mobilisation de l'aidé.e est un facteur primordial aux demandes de services qui doivent être effectuées par la personne elle-même, bien qu'elle puisse être accompagnée d'un parent

ou d'un intervenant significatif en fonction de ses besoins.

Toutes demandes de services débutent par 1 à 2 rencontres d'évaluation des besoins de la personne. Ces rencontres d'exploration, sous forme de rencontres individuelles avec un.e intervenant.e permettent d'explorer le vécu et les conséquences de l'agression sexuelle; les problématiques connexes passées et présentes; l'historique thérapeutique et médical associé; les services d'aides présents. Cette exploration implique également l'identification des objectifs et la sélection des services de l'organisme appropriées en fonction des besoins de la personne, du respect de son rythme, de sa volonté et de la disponibilité des services (ex : possible inscription sur liste attente pour les groupes de soutien).

En tout temps, les intervenants de l'organisme sont dans obligation d'effectuer un signalement à la DPJ lorsqu'ils perçoivent que la sécurité et/ou le développement d'un jeune est compromis. Les intervenants sont également dans l'obligation de contacter les services d'urgence appropriés lorsqu'un risque suicidaire et/ou homicidaire immédiat ou imminent est présent.

Pour tous services, la personne peut être amenée à effectuer des préparations (ex : exercices, réflexions, lectures) à l'extérieur du cadre des rencontres. Il est attendu de l'aidé.e qu'il/elle soit mobilisé et participatif.ve dans son suivi.

Le respect de la confidentialité (des autres participant(e)s et de l'adresse) est de mise à tout moment à l'organisme. Dans le cas de bris de confidentialité, l'organisme peut révoquer l'accès aux services à un.e client.e (ex : exclusion des rencontres de groupes).

► Rencontre individuelle

Rencontre auprès d'un intervenant permettant d'accompagner la personne à la résolution de conséquences reliées à l'agression sexuelle par le biais de discussion, activité, réflexion, etc.

La personne aidée et l'intervenant identifieront ensemble les objectifs de travail en fonction des besoins et des difficultés de la personne ainsi que des moyens pour atteindre les objectifs.

Ces rencontres généralement hebdomadaires ou bimensuelles en fonction des modalités convenues avec l'intervenant s'échelonnent habituellement sur 10 à 15 rencontres. Un suivi peut solliciter davantage de rencontres en fonction de la mobilisation, du volontariat et de l'atteinte des résultats établis en lien avec les objectifs de la personne.

Ces rencontres ne sont pas de la psychothérapie, mais bien de la relation d'aide apportant écoute, support et information sur la problématique et les impacts de l'agression sexuelle. Le respect mutuel et le respect du rythme de la personne sont un élément prioritaire à l'établissement de cette relation d'aide.

► Groupe de soutien

Par le biais de discussion, d'activités individuelles et collectives les thématiques et objectifs suivants sont abordés :

INTÉGRATION ET RECONNAISSANCE

Objectifs : Comprendre la dynamique de l'agression sexuelle dans son ensemble; Inciter les participant (e)s à s'approprier leur vécu.

RECONNAISSANCE DES ÉMOTIONS

Objectifs : Universaliser les émotions de l'agression sexuelle; Reconnaître et gérer les émotions face à l'agression sexuelle; Développer des moyens pour gérer les situations difficiles

DIMINUER LES CONSÉQUENCES DE L'AGRESSION SEXUELLE

Objectifs Ressortir les conséquences personnelles de l'agression sexuelle; Inciter la femme à trouver des moyens pour gérer les conséquences

VIVRE SAINEMENT SA SEXUALITÉ ET SES RELATIONS

Objectifs : Augmenter les connaissances sur la sexualité : Développer des habiletés pour assainir ses relations; Prévenir de nouvelles agressions sexuelles et d'autres problématiques connexes

REPRENDRE SON POUVOIR : QU'EST-CE QUE JE PEUX FAIRE?

Objectifs : Reprendre son pouvoir et sa responsabilité sur sa vie et ses comportements; Éviter de nouveaux contextes de danger; Apprendre à utiliser sa boîte à moyens

FIN DE GROUPE

Objectifs : Reconnaître l'apport positif de la participante au groupe; Amener la participante à reconnaître ses capacités individuelles

Rencontre de groupe entre 10 et 15 rencontres hebdomadaires.

Pour la clientèle adolescente, il est d'une durée approximative de 1h30 par semaine, composé entre 4 à 6 adolescent.es victimes d'agression sexuelle. Les groupes sont habituellement constitués d'adolescent(e)s du même groupe d'âge (ex : 12 à 14 ans/ 15 à 17 ans).

Pour la clientèle femme ou homme, il est d'une durée variant approximative de 2h00, composé entre 4 à 8 femmes victimes d'agression sexuelle ou 4 à 8 hommes victimes d'agression sexuelle.

Les modalités détaillées (ex : horaire, possibilité d'intégrer un nouveau participant(e) après l'amorce sont explorées avec les participant(e)s à la première rencontre. La participation est soumise à une évaluation de l'équipe d'intervention, par exemple l'état d'instabilité, l'agressivité peuvent être des critères d'exclusion.

► Groupe d'entraide (clientèle femme)

Rencontre de groupe ouvert (sous inscription), animé mensuellement ou bimensuellement auprès de la clientèle femme du CIVAS. Ces rencontres peuvent prendre la forme de partage afin de briser l'isolement, favoriser l'entraide et l'action sociale entre les participantes. Ces rencontres peuvent également présenter des ateliers de thèmes divers rattachés à la gestion des conséquences de l'agression sexuelle (ex : gestion des émotions, relation saine).

La participation est soumise à une évaluation de l'équipe d'intervention, par exemple l'état d'instabilité, l'agressivité peuvent être des critères d'exclusion. Ce service est disponible en fonction d'un calendrier biannuel et en fonction de la participation de la clientèle.

► Accompagnement

Rencontres permettant à une personne aidée d'obtenir de l'information concernant les démarches judiciaires, médicales et psychosociales post agression sexuelle. L'intervenant peut également offrir des références aux ressources appropriées. Il peut accompagner la personne dans l'obtention de celles-ci (par exemple en soutien à la rédaction d'une demande d'IVAC). Cependant, il n'est pas responsable de l'accès à ces ressources, ne peut pas agir au nom de la victime, ni ne peut être tenu responsable de l'acceptation de demandes externes au CIVAS.

► Rencontre avec les proches

Rencontre ponctuelle permettant à un proche d'une personne victime (clientèle adolescente ou clientèle adulte) soit un parent, un conjoint(e), un membre de la fratrie d'obtenir de l'information générale sur la problématique de l'agression sexuelle, du soutien dans les démarches associées, ainsi que du support dans son rôle auprès de la personne victime. Ces rencontres permettent également aux proches de verbaliser les impacts de l'agression sexuelle dans leur quotidien et obtenir du support dans la recherche de stratégie pour gérer la situation. Ce service est indépendant des rencontres pour la personne victime, en ce sens un intervenant distinct effectuera le « suivi proche » et le respect de la confidentialité sera maintenu pour les 2 parties.

► Ligne d'écoute

L'utilisation de la ligne d'écoute **CIVAS l'Expression Libre** du HR permet de débiter une demande de service et/ou d'obtenir un soutien ponctuel ou de l'information auprès d'un intervenant. L'utilisation de ce service permet l'écoute, l'aide et la référence durant le contact téléphonique, mais ne constitue pas une alternative à un besoin de soutien récurrent sans mobilisation pour l'obtention de services. L'organisme tente d'avoir un intervenant disponible

sur les heures d'ouverture officielles (lundi au vendredi; 9h à midi et 13h à 16h30) mais ne peut en garantir l'accès. Il est possible de laisser un message pour obtenir un retour d'appel.

5. Nos engagements envers vous

- L'organisme s'engage à vous offrir un accompagnement respectueux et courtois qui vous permet d'obtenir :
 - Un traitement équitable et impartial en toute confidentialité;
 - Le service approprié à vos objectifs;
 - Des informations requises pour vos démarches post agression sexuelle;
 - Des services simplifiés et facilement accessibles;
 - D'être dirigé vers les ressources adéquates lorsque l'organisme n'est pas habilité à répondre à vos besoins;

- Vous répondre dans un délai raisonnable aux demandes de services.

- Rendre cette déclaration de services disponible sur les plateforme et support suivants :
 - Notre site Internet à l'adresse ci-dessous : [civas-declaration-de-services.pdf \(wordpress.com\)](#)
 - Un document d'accueil remis aux nouvelles personnes clientes de l'organisme dans lequel nous les informons de l'existence de cette déclaration et du moyen d'y avoir accès;
 - Un babillard installé à l'accueil de notre organisme sur lequel un document mentionnant la disponibilité de cette déclaration sera affiché.

Ce que nous ne faisons pas :

En fonction de notre charte et de l'approche de l'organisme, certains services sont exclus de l'offre de service :

- La psychothérapie,
- L'hébergement,
- L'aide financière,
- Rencontres aux domiciles de la clientèle.

6. Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Nom : Isabelle Pelletier

Poste : Directrice

b) La procédure pour présenter une plainte

Soucieux d'offrir un service à la hauteur des attentes de sa clientèle, le CIVAS L'Expression Libre du HR s'engage à réaliser sa mission dans le respect de ses valeurs tout en visant la satisfaction des victimes d'agression sexuelle et de leurs proches. Le processus de traitement d'une plainte a été mis en place afin de résoudre de possibles différends entre la clientèle et l'organisme.

Si vous êtes insatisfait d'un service reçu ou non, vous devez suivre les étapes suivantes:

Étape 1 – Tenter de résoudre le différend avec l'intervenant au dossier

La personne plaignante, insatisfaite à l'égard d'un service reçu ou non, doit communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant(e) concerné(e).

Étape 2 – Formuler une plainte à l'organisme

Si l'insatisfaction persiste, la personne plaignante doit communiquer par écrit avec l'organisme en utilisant le formulaire prévu à cet effet et l'acheminer de 2 façons différentes au choix.

En tout temps, un exemplaire du [Formulaire de plainte](#) sera disponible à l'accueil de l'organisme ainsi que dans les salles servant à l'animation de groupes.

Façon 1 : À l'accueil de l'organisme CIVAS

- Remplir le [Formulaire de plainte](#) après l'avoir téléchargé ou imprimé en ligne ou encore en le récupérant dans les locaux de l'organisme;
- Déposez-le en personne au bureau du CIVAS.

Façon 2 : En ligne (Un compte Google est indispensable)

- Cliquer sur le [Formulaire de plainte](#) afin de le compléter.

Veuillez noter que nous ne pouvons pas recevoir les plaintes par téléphone.

Lorsque le formulaire de plainte est reçu, un accusé de réception est envoyé par courriel dans les 5 jours ouvrables suivant la réception ou vous le recevrez en main propre si dépôt en personne à l'accueil.

La direction ainsi que l'équipe des intervenants étudieront la plainte et une décision sera rendue.

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

Lorsque le traitement de la plainte est terminé, un avis écrit est transmis au plaignant pour l'informer des résultats de l'examen de sa plainte.

En tout temps, la personne plaignante qui demeure insatisfaite à l'égard d'une décision rendue a le droit de demander une révision.

Procédure à suivre pour l'examen d'une plainte à l'égard d'une décision rendue

Le plaignant, insatisfait à l'égard d'une décision rendue, doit faire une demande de révision par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la communication des résultats de l'examen de la plainte et elle doit exposer les motifs qui la justifient. Cette demande peut être déposée en personne à l'accueil de l'organisme ou acheminée par courriel à l'adresse suivante : expressionlibre.civas@gmail.com

d) Le délai de traitement d'une plainte

Lorsque le formulaire de plainte est dûment rempli, le délai de traitement de la plainte est de 30 jours ouvrable suivant sa réception.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Téléphone: (450)348-4380

Adresse Courriel: expressionlibre@videotron.ca

Site Web: www.expressionlibre.ca

Facebook: [CIVAS l'Expression Libre du HR](https://www.facebook.com/CIVAS-l'Expression-Libre-du-HR)

Instagram : <https://www.instagram.com/civaslexpressionlibreduhr/>

Heure d'ouverture : 8h30 – 12h et 13h – 16h30

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

16 juin 2022