



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES ET PROCÉDURE DE PLAINTES

MAISON LA GRANDE OURSE MONTÉRÉGIE

2584, rue Immaculée-Conception

Saint-Ours (QC) J0G 1P0

1-855-VIVANTE

contact@grandeoursemonteregie.org



NOTRE MISSION

La **Maison la Grande Ourse Montérégie** fournit des services de thérapie personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques des femmes ayant subi une ou plusieurs agressions ou violences à caractère sexuel, suivant l'approche féministe intersectionnelle (*empowerment*) intégrant des éléments des approches humaniste, systémique et cognitivo-comportementale.

La Maison la Grande Ourse Montérégie s'engage à offrir le tout dans une ambiance calme, familiale et solidaire pour les femmes afin de favoriser leur mieux-être, d'accroître leur sentiment de sécurité et de briser leur isolement social.

NOS VALEURS

- ★ **Guérison** : En aidant à traverser cette période difficile, parcourir avec la personne le chemin vers la guérison en parlant, en augmentant ses connaissances et en reconnaissant ses blessures, en écoutant ses limites et en l'outillant afin de reprendre le contrôle de sa vie.
- ★ **Respect** : C'est en faisant preuve d'écoute, de compréhension, du libre choix, des valeurs de chaque personne que nous pouvons respecter les droits de chacune et de l'ensemble du groupe.
- ★ **Empowerment** : La Maison la Grande Ourse Montérégie croit que chacune des femmes a la capacité de choisir ce qui est bon pour elle, de prendre les moyens pour atteindre ces objectifs et de faire des choix qui lui sont propres afin de se réaliser et d'exploiter son plein potentiel.
- ★ **Bienveillance** : C'est par l'accueil, l'écoute des besoins particuliers, le choix des mots utilisés et l'attitude de chaque employée que nous serons en mesure de recevoir les survivantes avec bienveillance.
- ★ **Solidarité** : La Maison la Grande Ourse Montérégie croit qu'ensemble, nous pourrons faire la différence, et ce, avec votre appui et votre contribution. C'est par l'entraide que nous y arriverons.
- ★ **Féminisme** : C'est dans cet esprit que la Maison la Grande Ourse Montérégie travaille depuis sa fondation. Elle croit au potentiel et au pouvoir de chaque femme, et qu'ainsi chaque femme peut réussir à trouver son équilibre.



NOS SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

Thérapie fermée pour survivantes d'agressions ou de violences à caractère sexuel

Ce service permet à une personne victime d'obtenir un accompagnement sous forme de suivi psychosocial. L'objectif est de l'outiller et de l'aider à travailler sur les difficultés rencontrées sur les plans personnel, familial, social et environnemental à la suite de l'infraction criminelle subie (ex. : retrouver une routine, rétablir une saine hygiène de vie, améliorer la gestion du stress, développer des stratégies d'adaptation, faire de la sensibilisation et de la prévention, fournir des conseils et des outils).

Les services, au cours de la thérapie, comprendront l'hébergement pour une période fixe de deux semaines dans le but de faciliter l'offre de services de la maison, des rencontres individuelles en relation d'aide, des ateliers sur les conséquences des agressions à caractère sexuel telles que définies par l'Institut national de santé publique du Québec, des rencontres de groupe, un suivi post-thérapie et un service téléphonique 24h/24. Ce séjour proposera divers services visant à aider les survivantes à entamer ou poursuivre leur processus de guérison (ateliers, thérapies individuelles et de groupes, consultations médicales, etc), qui seront offerts et coordonnés par la Maison la Grande Ourse Montérégie.

Conditions d'admission spécifiques

- ★ Être âgé d'au moins 18 ans;
- ★ Avoir une connaissance suffisante de la langue française;
- ★ Être apte physiquement et psychologiquement à suivre les programmes offerts;
- ★ Avoir un degré de motivation jugé suffisant par la direction;
- ★ Être en mesure d'acquitter les frais de séjour exigibles ou de convenir des arrangements financiers satisfaisants avec la direction;
- ★ Avoir préalablement complété une demande de service et avoir été évalué par l'équipe clinique.

Groupe d'entraide, en virtuel ou en présentiel

Notre groupe d'entraide s'adresse aux survivantes majeures ayant déjà enclenchées leur processus de guérison et cherchant un espace sécuritaire dans lequel elles peuvent briser leur isolement, échanger avec d'autres femmes et prendre le temps de s'exprimer. Le format des rencontres est sous forme de partage individuel, de discussions ou d'atelier donné par l'intervenante.



Le groupe d'entraide se déroulera à raison de 3 rencontres par mois d'une durée de 1 heure 30 minutes. Une à deux intervenantes bénévoles de l'organisme seront présentes dans un objectif d'animation et de modération (au besoin).

NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

La Maison la Grande Ourse Montérégie s'engage à offrir un service professionnel, confidentiel, respectueux et inclusif envers chaque femme faisant appel à ses services, en conformité avec ses valeurs, en plus d'offrir un traitement équitable des demandes qui lui parviennent.

MÉCANISME DE PLAINTE

Le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel de la Maison la Grande Ourse Montérégie. Toute personne victime doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera transmise dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

La Maison la Grande Ourse Montérégie invite les personnes victimes insatisfaites à d'abord communiquer directement avec le membre du personnel à l'origine de l'insatisfaction en lui faisant part, idéalement par écrit, des motifs de son insatisfaction. Le membre du personnel qui reçoit une communication manifestant une insatisfaction devra en discuter avec la direction générale.

Plainte à l'égard d'un membre du personnel

Toute plainte à l'endroit d'un membre du personnel de la Maison la Grande Ourse Montérégie devra être adressée par écrit à la direction générale, soit M. Sylvain Dupuis, à l'adresse courriel suivante : direction@grandeoursemonteregie.org.

Plainte à l'égard d'un membre de la direction

Toute plainte à l'endroit d'un membre de la direction de la Maison la Grande Ourse Montérégie devra être adressée par écrit au directeur développement organisationnel à l'adresse courriel suivante : developpement@grandeoursemonteregie.org.

Un accusé de réception sera envoyé à la personne victime par la direction générale ou le conseil d'administration de la Maison la Grande Ourse Montérégie dans les quinze (15) jours après avoir pris connaissance de la plainte. Celle-ci sera traitée par le biais d'une analyse à l'interne. La personne victime sera informée de l'issue de sa plainte par écrit dans un délai de soixante (60) jours.



COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Siège social

- ★ Adresse : 2584, rue Immaculée-Conception, Saint-Ours (QC) J0G 1P0
- ★ Numéro de téléphone : 1-855-VIVANTE
- ★ Heure d'ouverture : 9h à 17h, du lundi au vendredi
- ★ Courriel : contact@grandeoursemonteregie.org

DATE D'ADOPTION

La présente Déclaration de services aux personnes victimes et procédures de plaintes a été adopté par le conseil d'administration de la Maison la Grande Ourse Montérégie le X août 2023.