

30/05/2022

Déclaration de services aux personnes victimes

Procédure de traitement des plaintes

Adoptée par le conseil d'administration le 3 juin 2022



Emphase

Entraide Mauricie-Centre-du-Québec
pour hommes agressés sexuellement
dans l'enfance.

7175, RUE MARION, BUREAU 150
TROIS-RIVIÈRES QUÉBEC G9A 5Z9

Table des matières

Acronymes	3
Mission et orientations.....	3
Vision	3
Valeurs.....	3
Services cliniques offerts.....	4
Accueil-évaluation.....	4
Soutien ponctuel.....	4
Groupe de soutien – EMPHASE I.....	4
Groupe de soutien – EMPHASE II.....	4
Groupe de socialisation – Café-rencontre.....	4
Soutien aux proches des victimes.....	5
Soutien individuel aux adolescents de 14 ans et plus	5
Services de développement	5
Accompagnement et soutien pour le personnel	5
Sensibilisation auprès d’organismes sur le territoire	5
Formation trousse d’accompagnement et d’orientation des HASE.....	5
Journées de codéveloppement des partenaires.....	5
Nos engagements envers la personne victime	6
Attitudes à privilégier	6
Valeurs d’intervention	6
Mécanisme de plainte	7
Personne responsable de la réception des plaintes	9
Procédure pour présenter une plainte.....	9
Le droit de la personne victime d’être informé de l’issue de sa plainte.....	9
Le délai de traitement d’une plainte	9
Coordonnées et heures d’ouverture	9

Acronymes

HASE : Hommes agressés sexuellement dans l'enfance

HASAD : Hommes agressés sexuellement auteur de délit

Mission et orientations

Améliorer le bien-être personnel et social des hommes et adolescents ayant subi des abus sexuels et offrir du support aux proches grâce à la réalisation d'activités et à la mise en place de services. Démystifier la problématique des abus à caractère sexuel commis envers les personnes de sexe masculin.

Emphase cherche à faire connaître et à développer une plus grande compréhension de la problématique des agressions à caractère sexuel commises envers les personnes de sexe masculin.

Emphase aspire à être une référence dans l'intervention auprès des hommes ayant été abusés sexuellement afin de mettre à profit son expertise autant auprès de ceux-ci que des ressources ouvrant avec une clientèle aux prises avec cette problématique.

Pour ce faire, l'organisme a établi les objectifs suivants :

- ⊕ Aider au rétablissement des hommes ayant vécu des abus sexuels ou des agressions à caractère sexuel pendant leur enfance ou leur adolescence en leur offrant du soutien direct et indirect.
- ⊕ Informer et sensibiliser la population à la problématique des agressions sexuelles, plus particulièrement chez les victimes masculines.
- ⊕ Collaborer avec divers partenaires afin de susciter des réflexions dans le but de favoriser des changements sociaux et politiques face à la problématique des agressions à caractère sexuel.

Vision

Emphase aspire à être une référence dans l'intervention auprès des hommes ayant été abusés sexuellement afin de mettre à profit son expertise autant auprès de ceux-ci et leur entourage que des ressources œuvrant avec une clientèle aux prises avec cette problématique.

Valeurs

Afin de réaliser sa mission et de poursuivre sa vision, Emphase fait siennes les valeurs suivantes :

Le respect

En plus d'une attitude d'écoute et d'ouverture, le respect c'est être disponible pour l'autre afin de bâtir une relation de confiance essentielle en matière d'intervention.

L'engagement

Toute l'équipe est engagée et mobilisée au service de la mission de l'organisation. Elle s'implique activement afin d'offrir à la communauté des services de qualité qui répondent aux besoins de sa clientèle.

L'humanisme

Emphase affirme sa foi en l'être humain qu'elle place au centre de tout et qu'elle traite avec compassion et empathie.

La collaboration

La collaboration est au cœur de ce qu'Emphase fait. Elle colore l'ensemble des relations durables bâties avec sa clientèle, ses bailleurs de fonds et les organismes du milieu. C'est cette relation de confiance entre véritables partenaires qui est l'assise de l'organisation et c'est sur cette collaboration que se construit son développement.

Le professionnalisme

Agir auprès de la clientèle en toutes circonstances avec compétence, intégrité, transparence, crédibilité et rigueur afin d'offrir un service de qualité à la hauteur des plus hauts standards; voilà comment le professionnalisme s'incarne à Emphase.

Services cliniques offerts

Accueil-évaluation

Les objectifs de ce service sont :

- Accueillir le client dans nos services.
- Permettre d'exprimer ce dont il a besoin (peur, colère, tristesse, confusion, injustice, impuissance, etc.) en lien avec les abus subis.
- Offrir une écoute active, sans jugement, dans un contexte confidentiel et sécuritaire.
- Offrir un [premier] soutien en lien avec le vécu lié aux abus.
- Évaluer ses besoins (accompagner et/ou référer pour les besoins non liés à notre mandat).
- Recueillir les informations pertinentes à propos de la personne, de sa situation et de son vécu lié aux abus.
- Permettre de connaître l'organisme et les services.

Soutien ponctuel

Offert ponctuellement, le soutien ponctuel aide le participant dans les difficultés vécues découlant des agressions sexuelles subies et le prépare à intégrer un groupe.

Groupe de soutien – EMPHASE I

À raison de 12 rencontres de 3 heures chacune, une fois par semaine, le groupe amène le client à cheminer et à s'affranchir de la douleur et de la honte injustifiée que les agressions sexuelles ont eue sur sa vie. Cette démarche vise à aborder l'éventail des conséquences psychologiques et à les lier aux abus vécus.

Groupe de soutien – EMPHASE II

Offert aux hommes ayant complété une démarche de groupe EMPHASE I, Emphase offre un groupe de soutien ouvert qui a lieu mensuellement en continu. Ce groupe aborde différentes thématiques établies au préalable par les animateurs. Ces groupes ouverts offrent la possibilité aux participants de poursuivre leur cheminement personnel.

Groupe de socialisation – Café-rencontre

Offert aux hommes ayant complété une démarche de groupe EMPHASE I, le café-rencontre a lieu mensuellement. Le but de ces rencontres est que les hommes puissent échanger entre eux dans un contexte sécuritaire mais ludique. Ces rencontres

visent à briser l'isolement, à maintenir et développer les habiletés de socialisation et de communication des participants.

Soutien aux proches des victimes

Emphase offre du soutien et de l'accompagnement à toute personne ayant un lien affectif avec un HASE ou un HASAD¹. Les proches doivent être âgés de 18 ans et plus pour recevoir nos services.

Soutien individuel aux adolescents de 14 ans et plus

Emphase offre du soutien individuel aux adolescents s'identifiant au genre masculin.

Services de développement

Accompagnement et soutien pour le personnel

Emphase offre au personnel externe, qui dans le cadre de ses fonctions, pourrait être en contact avec un HASE, un HASAD ou une personne proche d'une victime masculine d'agression sexuelle, du soutien et/ou de l'accompagnement afin de mieux diriger ses interventions et répondre adéquatement aux besoins de la personne victime. L'objectif de ce service ponctuel est d'offrir des outils afin que le professionnel soit plus à l'aise avec le dévoilement d'un abus sexuel et de mieux le référer vers les ressources spécialisées.

Ce service est gratuit et disponible sur les heures de bureau d'Emphase.

Sensibilisation auprès d'organismes sur le territoire

Sensibilisation auprès du personnel :

Afin de sensibiliser le personnel sur les agressions sexuelles subies par les hommes, à la demande des organismes, Emphase se déplace sur le territoire pour :

- Présenter les services de l'organisme.
- Démystifier la problématique des agressions sexuelles subies par les victimes masculines.
- Répondre aux interrogations des participants.

Sensibilisation auprès d'usagers :

Lors des sensibilisations, il est recommandé d'utiliser une formule plus informelle et interactive : c'est habituellement la plus appréciée par les usagers, car elle laisse plus de place à leurs questions et à des témoignages spontanés.

Formation trousse d'accompagnement et d'orientation des HASE

Proposée à raison de 4 fois par année, cette formation offre des outils au personnel externe pour mieux accueillir et accompagner un client susceptible d'avoir vécu un abus sexuel.

Journées de codéveloppement des partenaires

À raison de 3 fois par année, et en lien avec des thématiques différentes, ces journées offrent aux participants l'occasion d'en apprendre davantage sur les services offerts par des organismes sur le territoire. C'est également un bon moment pour réseauter, faire connaître ses services et favoriser le référencement.

¹ Toute personne significative pour une victime (parent, frère, sœur, grand-parent, enfant, conjoint, collègue, amis, etc.)

Objectifs :

- Sensibiliser le personnel interne et externe à la réalité des hommes victimes d'abus sexuels.
- Faire connaître les services Emphase et des organismes.
- Favoriser les échanges concernant les pratiques cliniques respectives.
- Actualiser les connaissances théoriques et pratiques sur des sujets connexes aux domaines d'expertise.
- Favoriser le réseautage avec les ressources de la Mauricie et du Centre-du-Québec et/ou avec des ressources du Québec œuvrant auprès de la clientèle masculine.

Nos engagements envers la personne victime

Attitudes à privilégier

Aisance et honnêteté

Identifier ses propres limites, se montrer honnête, franc et simple dans la façon d'aborder les sujets liés à la sexualité. Prendre ouvertement position dans les situations où des individus contamineraient le groupe.

Disponibilité et ouverture

Être capable d'écoute, d'empathie, d'authenticité et d'objectivité sans toutefois verser dans l'acceptation de tout. Accepter l'imprévisibilité des questions et commentaires.

Respect de l'intimité

Éviter de laisser le client s'exposer. Seulement les faits pertinents au propos peuvent être tolérés. Promouvoir les limites, les frontières de l'intimité et les appliquer est essentiel. C'est même une façon efficace d'apprendre aux participants des stratégies d'affirmation de soi, résolution de problème et rend concret le concept d'intimité.

Croire au potentiel de la personne

Encourager la reprise de contrôle des clients sur leur vie. Avoir le souci envers la mission.

Valeurs d'intervention

Empathie

L'intervenant doit tenter de percevoir l'état émotif de la victime et de communiquer sa compréhension de la situation et des émotions vécues. On crée ainsi un climat sécurisant.

Respect

Le respect permet de considérer la personne comme un individu distinct et autonome avec des forces et des capacités.

Engagement – avec distance professionnelle

Être conscient que malgré notre distance professionnelle, l'homme vit un moment crucial dans sa vie lorsqu'il choisit de dévoiler, d'aller chercher de l'aide.

Croire en la victime

Recueillir le récit de l'agression tel qu'il se présente avec des flous, des silences, de la négation, etc., sans jugement. Le message de soutien à transmettre : je te crois, je veux t'aider.

Respect de l'intimité

En intervention sexologique, il est primordial de ne pas se montrer voyeur. Si la victime nomme trop de détail, on doit mettre une limite bienveillante.

Mécanisme de plainte

Afin de répondre à la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement* (LAPVIC), en vigueur depuis le 13 octobre 2021, Emphase a bonifié son mécanisme de plainte afin d'améliorer le respect des droits des personnes victimes d'infractions criminelles et à mieux les soutenir.

Emphase respecte les droits des personnes victimes dans le cadre des services qu'il offre à sa clientèle. À ce titre, voici la liste des droits reconnus aux personnes victimes par catégorie et certains exemples en découlant :

Droit à la prise en considération

Une personne victime doit être traitée avec compassion, courtoisie, équité et compréhension et dans le respect de sa dignité.

Droit à la vie privée

Une personne victime doit être traitée dans le respect de sa vie privée.

Droit au soutien et à l'accompagnement

Une personne victime a le droit d'être accompagnée et soutenue.

La personne victime a le droit, compte tenu des ressources disponibles et dans la mesure prévue par la loi :

De recevoir l'assistance médicale, psychologique ou sociale que requiert son état ainsi que les autres services d'aide appropriés à ses besoins en matière d'accueil, d'assistance et de référence aux autres services propres à lui venir en aide.

De recevoir les services de réadaptation que requiert son état pour reprendre le cours de sa vie ou pour favoriser sa réinsertion sociale ou professionnelle.

Droit à l'information

Une personne victime a le droit d'être informée notamment :

De ses droits et des recours qu'elle peut exercer pour les faire valoir.

Des mesures d'aide prévues.

Des services de santé et des services sociaux de même que de tout service d'aide, de prévention ou de protection disponibles dans son milieu et propres à lui assurer l'assistance médicale, psychologique ou sociale requise.

De toute procédure de traitement des plaintes d'un ministère ou d'un organisme qui lui offre des services et de l'issue de sa plainte, le cas échéant.

Lorsqu'elle en fait la demande, dans la mesure du possible et sous réserve de l'intérêt public, de l'état et de l'issue de l'enquête policière.

Des mesures d'aide au témoignage.

De son rôle et de sa participation dans le cadre d'une procédure judiciaire ainsi que de l'état et de l'issue de celle-ci, et d'être informée de toute décision qui la concerne.

Des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice accessibles.

De la tenue de toute audience pouvant mener à un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux de l'auteur de l'infraction criminelle ou de toute audience tenue à la suite d'un tel verdict.

De toute audience tenue aux fins de déterminer si l'auteur de l'infraction criminelle dont elle est victime est un accusé à haut risque.

De tout examen prévu par la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition qui concerne la mise en liberté sous condition du délinquant responsable de l'infraction, et du moment de cette mise en liberté et des conditions de celle-ci.

Conformément aux modalités prévues au chapitre V de la Loi sur le système correctionnel du Québec, des renseignements qui sont notamment relatifs à la mise en liberté de la personne contrevenante responsable d'infraction dont elle a été victime.

Droit à la protection

La personne victime a le droit, compte tenu des ressources disponibles :

De bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles.

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

À ce que sa sécurité soit prise en considération par les personnes chargées de l'application de la loi.

Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

De recevoir, de façon prompte et équitable, la réparation de l'atteinte subie ou une aide financière, le cas échéant.

Que lui soient restitués dans les plus brefs délais ses biens saisis lorsque leur rétention n'est plus nécessaire aux fins de l'administration de la justice.

Qu'un tribunal envisage la prise d'une ordonnance de dédommagement contre l'auteur de l'infraction criminelle conformément à l'article 737.1 du *Code criminel*.

Droit à la participation

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

À la prise en considération de son point de vue et de ses préoccupations lorsque ses droits sont en cause.

À la prise en considération de sa déclaration faite en vertu de l'article 672.541 de la LAPVIC ou de l'article 722 du Code criminel ou en vertu de toute autre disposition de ce code qui prescrit la prise en considération d'une déclaration de la personne victime.

De faire des représentations écrites à l'égard de la mise en liberté de la personne contrevenante responsable de l'infraction dont elle a été victime conformément

aux modalités prévues au chapitre V de la *Loi sur le système correctionnel du Québec*.

Personne responsable de la réception des plaintes

Marie-Andrée Rousseau, la directrice générale d'Emphase

Procédure pour présenter une plainte

La personne désirant porter plainte doit adresser une lettre officielle à la personne responsable de la réception des plaintes. Cette lettre doit inclure les informations suivantes :

- Ville et date de la rédaction
- Objet
- Date des événements
- Descriptions des événements
- Nom(s) de(s) personne(s) en cause
- Toutes autres informations pertinentes liées à la situation

Le droit de la personne victime d'être informé de l'issue de sa plainte

La personne responsable s'assurera de conserver la confidentialité, l'impartialité, la transparence, la simplicité et l'accessibilité du processus. Les plaintes seront en tout temps traitées avec vigilance et dans le respect des droits des personnes victimes.

La personne responsable remettra un accusé réception, par courriel, téléphone ou postal, dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Suite à l'analyse de la plainte par le comité de traitement des plaintes, la personne victime sera informée de l'issue de sa plainte.

Le délai de traitement d'une plainte

La personne responsable devra transmettre toutes plaintes au comité de traitement des plaintes composé de deux administrateurs du conseil d'administration, le comité a un maximum de 90 jours civils pour donner suite au plaignant.

Pour transmettre votre lettre, veuillez utiliser une des deux dispositions suivantes :

- Par courriel
info@emphasemcq.org
- Par la poste :
Marie-Andrée Rousseau
7175, rue Marion, Bureau 150
Trois-Rivières Québec G9A 5Z9

Coordonnées et heures d'ouverture

Emphase
7175, rue Marion, Bureau 150
Trois-Rivières Québec G9A 5Z9
819 519-4273 Sans frais : 1 855 519-4273
✉ : info@emphasemcq.org
emphasemcq.org

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 9 h à midi et de 13 h à 17 h.