

# **DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES**



**CENTRE DE SOUTIEN ET DE PSYCHOTHÉRAPIE POUR  
LES PERSONNES VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE**

# SOMMAIRE

<b>NOTRE MISSION</b> .....	<b>3</b>
<b>LES SERVICES OFFERTS</b> .....	<b>4</b>
<b>NOS ENGAGEMENTS</b> .....	<b>5</b>
<b>MÉCANISMES DE PLAINTÉ</b> .....	<b>6</b>
<b>COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE</b> .....	<b>9</b>

## NOTRE MISSION

La Traversée (Rive-Sud) est un centre de soutien psychosocial et de psychothérapie pour les personnes victimes de violence sexuelle constitué en organisme à but non lucratif et dont l'action a permis, depuis 1984, d'aider plus de 3 500 personnes victimes de violence sexuelle à se reconstruire.

Forte de son expertise en services psychothérapeutiques en matière de victimisation sexuelle, [La Traversée](#) vient en aide aux personnes victimes rencontrant des enjeux de santé mentale consécutifs à une situation de violence sexuelle en leur offrant des services gratuits d'évaluation psychologique, de soutien psychosocial et de psychothérapie.

Située à Saint-Lambert, sur la Rive-Sud, La Traversée accompagne toutes les personnes victimes de violence sexuelle, quel que soit leur genre ou leur âge.

Depuis 2023, La Traversée coordonne et héberge dans ses locaux le Centre de services intégrés en violence sexuelle (CIVIS).

Ce centre soutenu financièrement par le ministère de la Justice et coporté par le Centre d'Aide aux Victimes d'Actes Criminels (CAVAC) de la Montérégie et le Service de Police de l'Agglomération de Longueuil (SPAL), aux côtés de nombreux partenaires est un projet unique au Québec visant à faciliter la trajectoire sociojudiciaire et le parcours thérapeutique des personnes victimes de violence sexuelle.



**Tous genres**

Tous âges

**GRATUITÉ**

**Respect**

**INCLUSION**

Sensible au trauma

**Expertise**

### OBJECTIFS ET MÉTHODES THÉRAPEUTIQUES

Les services de thérapie de La Traversée visent la résolution des traumatismes, le soutien des capacités de protection de soi et de la sécurité affective des personnes victimes. Les approches cliniques déployées s'inspirent autant des thérapies cognitivo-comportementales que des thérapies humanistes-existentielles et psychodynamiques et pour les enfants, la thérapie axée sur le trauma incluant des éléments de thérapie systémique et de thérapie par le jeu.

## LES SERVICES OFFERTS

La Traversée est un centre de soutien psychosocial et de psychothérapie pour les personnes victimes de violence sexuelle situé sur la Rive-Sud en Montérégie.

Nous offrons des services d'évaluation psychologique, de soutien psychosocial et de psychothérapie aux personnes victimes de violence sexuelle de tous âges et de tous genres.

Les services dispensés à La Traversée sont gratuits et confidentiels. Ils sont dispensés en présentiel à Saint-Lambert ou en téléconsultation (plus de 14 ans uniquement).

Depuis 2022, La Traversée compte 3 niveaux d'intervention et offre aux personnes victimes, mais aussi à leurs proches, un milieu de vie humain, calme, neutre et sécurisant favorisant un rétablissement optimal et la réduction des conséquences du traumatisme.



## NOS ENGAGEMENTS

À La Traversée, nous nous engageons auprès des personnes victimes de violence sexuelle depuis près de 40 ans.

Tout au long de votre suivi à La Traversée, nous nous engageons à :

- Vous accueillir quel que soit votre genre et votre âge ;
- Protéger votre identité et assurer la confidentialité absolue de nos échanges et de votre dossier ;
- Mettre en œuvre notre expertise et le meilleur de nos connaissances pour déterminer l'approche thérapeutique appropriée à vos besoins ;
- Vous offrir un service personnalisé, bienveillant et de qualité ;
- Vous accueillir dans des lieux sécurisants et sécuritaires minimisant les barrières à la guérison et favorisant votre rétablissement ;
- Vous proposer des services en présentiel ou en téléconsultation selon vos préférences ;
- Faire preuve de respect vis-à-vis de vos demandes, de vos besoins et de votre rythme...
- Vous offrir des services dispensés par des intervenants et psychothérapeutes hautement qualifiés et compétents, supervisés par des professionnels externes reconnus et formés en continu ;
- Évaluer votre niveau de satisfaction afin de toujours améliorer la qualité de nos services ;
- **Prioriser votre intérêt et vos objectifs par-dessus tout.**

## MÉCANISMES DE PLAINTE

La Traversée est soucieuse de la qualité des services qu'elle rend à ses usagères/usagers. Avant d'avoir recours au mécanisme officiel de plainte, tout usager/usagère souhaitant exprimer une insatisfaction à l'égard de la qualité des services de La Traversée et considérant [que les droits qui lui sont reconnus dans la LAPVIC](#) ont été lésés, est d'abord invitée à le faire directement auprès de la personne concernée, par écrit.

La personne qui reçoit la communication d'une insatisfaction de la part d'un usager/usagère a la responsabilité d'en aviser la direction générale et de l'informer de la teneur de la plainte.

Advenant que l'insatisfaction ne soit pas résolue par cette démarche préalable, ou advenant que l'usager/usagère préfère ne pas contacter directement la personne concernée, une plainte peut alors être déposée auprès de la direction générale, selon le processus décrit dans la section suivante. Les principes d'impartialité, de confidentialité, de vigilance et de respect des droits des personnes s'appliquent à chacune des étapes de ce processus.

La Traversée protégera les renseignements personnels de toutes les personnes plaignantes et des personnes concernées par une plainte, conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels et aux politiques connexes en vigueur.

### Personne responsable de la réception des plaintes

La personne qui occupe les fonctions de direction générale est responsable de la réception des plaintes et est responsable d'en informer le conseil d'administration dans un délai de 48 heures. Dans le cas où elle n'est pas disposée à recevoir une plainte ou qu'elle est concernée par celle-ci, la personne assurant la présidence ou la vice-présidence du conseil d'administration recevra la plainte.

Christine Vilcocq, directrice générale

[direction@latraversee.qc.ca](mailto:direction@latraversee.qc.ca)

Téléphone: 438 406-6806

## Procédure pour présenter une plainte

Un usager/usagère qui souhaite déposer une plainte peut le faire en acheminant sa plainte écrite par courrier électronique ou par la poste, et ce, dans les 90 jours ouvrables suivant l'événement. Un usager/usagère peut également désigner une ou un représentant pour déposer sa plainte.

Pour nous aider à bien comprendre ses insatisfactions et ainsi, mieux répondre à ses besoins, nous invitons les usagers/usagères à nous transmettre des informations complètes et à nous faire part des difficultés qu'elles ont rencontrées :

- Date du dépôt de la plainte;
- Nom de la plaignante ou du plaignant ou de la personne représentante;
- Nom de la ou des personnes concernées par la plainte;
- Date(s) des événements;
- Description détaillée de la situation, incluant tous les renseignements pertinents qui faciliteront l'analyse de la plainte;
- Dans le cas d'une allégation de violation ou de négation de ses droits garantis par la LAPVIC, la personne plaignante doit préciser le droit qui aurait été violé ou nié et expliquer les motifs;
- Attentes relativement à l'issue de la présente plainte;
- Coordonnées pour joindre l'usager/usagère ou la personne qui le/la représente afin de l'informer de l'issue de sa plainte.

## Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

La personne responsable de la réception des plaintes est également responsable d'informer l'usager/usagère de l'issue de sa plainte.

Par souci de diligence, la personne responsable transmettra un accusé de réception écrit par courrier électronique ou par la poste, et ce, dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte.

Par suite de l'analyse de la plainte, l'usager/usagère sera informé.e par écrit de l'issue de sa plainte ainsi que des mesures ou changements qui ont été apportés, s'il y a lieu.

En respect des droits des usagers/usagères, cette communication sera rédigée dans un langage clair et précis, et le mode de communication retenu tiendra compte de leurs besoins particuliers.

## Traitement d'une plainte

La personne responsable de la réception des plaintes est également responsable de l'analyse des plaintes.

Toute plainte reçue par la direction générale sera examinée dans les 30 jours ouvrables.

À l'intérieur de ce même délai, la direction générale doit communiquer son analyse et sa décision au conseil d'administration, qui dispose de 30 jours ouvrables pour l'entériner.

La direction générale dispose ensuite de 5 jours ouvrables pour informer par écrit la personne victime de l'issue de sa plainte.

Toute plainte présentée à la présidence ou à la vice-présidence sera examinée dans les 30 jours ouvrables.

À l'intérieur de ce même délai, la présidence ou à la vice-présidence doit communiquer son analyse et sa décision au conseil d'administration, qui dispose de 30 jours ouvrables pour l'entériner. La présidence ou à la vice-présidence dispose ensuite de 5 jours ouvrables pour informer par écrit la personne victime de l'issue de sa plainte.

Advenant que la plainte ne soit pas résolue à la satisfaction de la personne plaignante, cette dernière verra son insatisfaction transmise au conseil d'administration qui la traitera dans le respect des droits des victimes.

## Délai de traitement d'une plainte

La Traversée s'engage à traiter la plainte dans un délai maximal de 70 jours ouvrables suivant la réception.



## COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE



La Traversée (Rive-Sud)  
10 avenue Hickson  
Saint-Lambert, QC, J4R 2N3

Tél. 450 465-5263  
[info@latraversee.qc.ca](mailto:info@latraversee.qc.ca)

Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, entre 09h00 et 17h00.