



Marie-Vincent

Déclaration de services

4100, Rue Molson, 4e étage
Montréal (Québec) H1Y 3N1
Services aux familles et aux professionnels : 514 285-0505

Notre mission

Nous soutenons les enfants et les adolescent·e·s victimes de violence sexuelle en leur offrant, sous un même toit et en collaboration avec nos partenaires, les services dont elles et ils ont besoin. Nous contribuons à prévenir la violence en misant sur l'éducation et la sensibilisation et en aidant les enfants présentant des comportements sexuels problématiques.

Nos services

Marie-Vincent offre des services psychosociaux et psychothérapeutiques aux enfants et aux adolescent·e·s victimes de violence sexuelle ainsi qu'à leurs parents ou autres adultes significatifs. Les enfants de moins de 12 ans présentant des comportements sexuels problématiques peuvent également bénéficier des services cliniques de l'organisation.

À Marie-Vincent, tous les services sont offerts à un seul endroit : services policiers, médicaux, psychosociaux, sociojuridiques et psychothérapeutiques.

En regroupant tous les services sous un même toit et en offrant un milieu chaleureux qui correspond aux besoins et aux capacités des enfants, des adolescent·e·s et de leurs proches, nous pouvons minimiser les traumatismes potentiels liés au processus de judiciarisation. Ce regroupement de services favorise également une meilleure coordination des interventions entre les partenaires, dans le meilleur intérêt de la ou du jeune.

L'accueil/la réception

Les familles bénéficiant de services à Marie-Vincent et les partenaires collaborant avec l'organisation sont accueillis tout au long de leur démarche par notre personnel, toujours soucieux du confort et de la sécurité de notre clientèle. À la réception, notamment, les enfants sont supervisé·e·s par un·e préposé·e à l'accueil ayant une formation ou de l'expérience auprès de notre clientèle, afin que le parent ou l'adulte significatif·ive puisse être rencontré·e dans le cadre des services offerts à l'enfant ou à l'adolescent·e.

Notre programme d'intervention spécialisée en violence sexuelle



L'intervention immédiate auprès de la famille

À la suite du dévoilement d'une situation de violence sexuelle et dès la réception de la demande, des services en relation d'aide sont offerts à la famille par une équipe de professionnel-le-s spécialisé-e-s. Des rencontres ont lieu avec le parent ou l'adulte significative (et dans certains cas, avec l'adolescent-e), afin de définir le contexte de crise, transmettre de l'information sur les diverses procédures, cerner les besoins d'accompagnement, identifier les habiletés du parent pour mettre en place des stratégies d'adaptation et élaborer un plan d'action concret pour favoriser son pouvoir d'agir.

L'intervention psychosociale auprès de la famille

Une évaluation des besoins est réalisée par un-e intervenant-e psychosocial-e pour déterminer les services qui répondront le mieux aux besoins de la famille. À la suite de cette évaluation, une intervention est faite auprès de la ou du jeune ayant vécu une situation de violence sexuelle, dans le but de diminuer les impacts négatifs sur son fonctionnement. Selon les objectifs du plan d'intervention, le parent ou l'adulte significative peut être amené-e à participer aux rencontres.

L'intervention psychothérapeutique individuelle

Une évaluation des besoins de la ou du jeune est effectuée par un-e psychothérapeute afin d'identifier les stratégies d'intervention à privilégier. Ensuite, un traitement basé sur l'approche cognitive-comportementale centrée sur la résolution du trauma (TF-CBT) est offert. Ce traitement est associé à une réduction significative des symptômes chez les jeunes victimes de violence sexuelle, notamment une baisse de l'anxiété et du sentiment de culpabilité ainsi qu'une meilleure estime de soi.



L'intervention psychothérapeutique de groupe

Un·e psychothérapeute procède à l'évaluation des besoins de l'enfant ou de l'adolescent·e pour déterminer si ce mode de traitement pourra y répondre. Donnée par deux clinicien·ne·s, dont un·e psychothérapeute et un·e intervenant·e psychosocial·e, cette offre de service repose également sur la thérapie cognitive comportementale, à laquelle se greffent des activités issues de la thérapie par le jeu et de l'art-thérapie. Tout comme l'intervention individuelle, la psychothérapie de groupe est associée à une réduction importante des symptômes chez les enfants et les adolescent·e·s victimes de violence sexuelle.

Formation*

Grâce à son programme de formations, Marie-Vincent contribue au transfert des connaissances et au développement des meilleures pratiques en matière de prévention et d'intervention en violence sexuelle auprès des enfants et des adolescent·e·s. Ces formations s'adressent aux professionnel·le·s qui gravitent autour des enfants et des adolescent·e·s.

Prévention*

Marie-Vincent joue un rôle au plan de la prévention de la violence sexuelle en ciblant les enfants, les adolescent·e·s, les parents, les professionnel·le·s et la population générale.

Services de soutien à l'organisation*

Pour assurer le bon fonctionnement de l'organisation et son rayonnement, Marie-Vincent compte un service des Finances, un service Développement philanthropique, un service Technologies de l'information et des opérations et un service Communications.

*Il est à noter que ces services ne sont pas indemnisés par l'IVAC.



Nos engagements envers les personnes victimes

À titre d'organisme œuvrant auprès des enfants et adolescent·e·s victimes de violence sexuelle, nous nous engageons à mettre à la disposition des personnes victimes du personnel qualifié et compétent qui, lorsque requis, est membre d'un ordre professionnel reconnu. De plus, nous nous engageons à toujours faire preuve de courtoisie, de respect et de discernement dans nos échanges avec les personnes victimes de même qu'avec toute personne accompagnant celles-ci. Toutes et tous les intervenant·e·s de Marie-Vincent qui ont des échanges avec les personnes victimes ou les accompagnants s'efforcent de s'adapter à chacune des situations et à avoir une approche exempte de jugement. Finalement, nous nous engageons à toujours offrir un accueil chaleureux aux personnes victimes et à leurs proches ainsi qu'une supervision adéquate lorsque celles-ci se présentent dans l'un de nos centres.

Offre de services cliniques

Pour bénéficier des services cliniques de Marie-Vincent, certains critères de référence doivent être considérés. D'abord, toutes les situations de violence sexuelle doivent avoir été signalées. Chez les enfants de 13 ans et moins victimes de violence sexuelle, la situation doit être fondée par la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ) et/ou un service de police.

Tous les enfants de 13 ans et moins peuvent bénéficier de services à Marie-Vincent si les détenteur·trice·s de l'autorité parentale consentent de façon libre et éclairée à la référence et à la démarche.

Les adolescent·e·s de 14 à 17 ans victimes de violence sexuelle peuvent aussi recevoir des services de Marie-Vincent. Dans ce cas, elles et ils doivent consentir au partage d'informations et aux services.

Les enfants et adolescent·e·s référé·e·s à Marie-Vincent sont inscrit·e·s sur une liste d'attente. Lors de l'admission et parfois durant le délai d'attente, une équipe de professionnel·le·s statue sur la priorisation des dossiers. Au moment de l'entrevue d'investigation policière et/ou dans les trois mois suivant l'inscription de l'enfant ou de l'adolescent·e sur la liste d'attente, les adolescent·e·s et les parents ou adultes significative·s peuvent obtenir des services d'intervention immédiate. Aucun délai d'attente n'est associé à cette démarche.

Il est à noter que les heures d'ouverture de Marie-Vincent sont du lundi au jeudi de 8h30 à 18h00 et le vendredi de 8h30 à 17h00 pour le centre de Montréal et du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 pour le centre de Châteauguay.



Modalités des services cliniques

La démarche d'**intervention immédiate** comprend habituellement un maximum de 6 rencontres d'une heure, centrées sur l'accompagnement dans la crise découlant de la situation de violence sexuelle et de son dévoilement. Il s'agit d'une démarche à court terme, visant à redonner au parent, à l'adulte significative ou à l'adolescent·e qui en bénéficie du pouvoir d'agir sur la situation et à accompagner cette personne dans les démarches suite au dévoilement.

La démarche d'**intervention psychosociale** comprend de manière générale un total de 15 à 20 heures de service psychosocial, selon une approche cognitive comportementale. Une évaluation des besoins est effectuée auprès de la famille et un plan d'intervention est établi avec celle-ci, suivant des orientations de suivi psychosocial centrées sur notre mandat.

Au terme du suivi psychosocial, l'équipe de professionnel·le·s procède à une concertation sur la trajectoire de l'enfant ou de l'adolescent·e afin de déterminer si elle ou il a besoin d'être orienté·e vers de la psychothérapie individuelle ou de groupe, si la famille nécessite d'être référée vers des ressources externes ou si la demande de services peut être fermée, puisque le service psychosocial aurait répondu aux besoins de la ou du client·e et de sa famille.

La **psychothérapie individuelle** permet d'offrir un traitement pour des enjeux persistants, en lien avec les violences sexuelles. Les objectifs de la psychothérapie sont établis avec l'enfant, l'adolescent·e et sa famille, au besoin. L'approche cognitive-comportementale centrée sur la résolution du trauma (TF-CBT) est privilégiée.

La **psychothérapie de groupe** comprend en moyenne 14 à 20 rencontres d'une durée de deux heures chacune. Cette offre de services psychothérapeutiques est également d'orientation cognitive-comportementale. En fonction des possibilités, les groupes sont constitués d'enfants ou d'adolescent·e·s d'une même tranche d'âge, soit de 6-8 ans, 9-12 ans ou de 14-17 ans.

Nos valeurs

L'ensemble des services de Marie-Vincent sont déployés en cohérence avec les valeurs de l'organisation. Celles-ci sont à la base de nos réflexions, autant dans le déploiement des services que dans nos collaborations avec les partenaires. Voici les valeurs qui orientent notre travail auprès des personnes victimes et de la communauté.



La conviction que les enfants et les adolescent·e·s victimes de violence sexuelle et physique peuvent surmonter cette épreuve, retrouver une vie heureuse et développer leur plein potentiel.

L'égalité entre les genres.

L'équité, la diversité et l'inclusion.

L'innovation dans la mise en place des meilleures pratiques en matière de prévention et de traitement.

La collaboration au sein de l'équipe de Marie-Vincent et avec les partenaires publics et privés, afin de mieux protéger et traiter les enfants et les adolescent·e·s.



Processus de plainte

Définition d'une plainte

Une plainte est une insatisfaction exprimée verbalement ou par écrit par un·e client·e – dans les cas d'enfants de 13 ans et moins, par l'adulte accompagnateur·trice, la ou le détenteur·trice de l'autorité parentale ou la ou le partenaire impliqué·e dans le dossier – ou un·e professionnel·le à propos d'un service qu'elle ou il a reçu ou aurait dû recevoir de la part de Marie-Vincent.

Qui peut formuler une plainte?

Un enfant, un·e adolescent·e, un parent, un·e adulte accompagnateur·trice, un·e partenaire, ou un·e professionnel·le impliqué·e dans un dossier ou ayant reçu des services à Marie-Vincent.

Quels sont les services?

Les services pour lesquels une plainte pourrait être formulée sont l'accueil, les services cliniques pour les enfants, les adolescent·e·s et les parents, les formations et le soutien offerts aux professionnel·le·s ainsi que les services de soutien à l'organisation.

Motifs de plaintes

Lorsque l'un des droits suivants est lésé :

- Droit à la prise en considération ;
- Droit à la vie privée ;
- Droit au soutien et à l'accompagnement ;
- Droit à l'information ;
- Droit à la protection ;
- Droit aux dédommagements et à la restitution des biens ;
- Droit à la participation.



Formulaire de plainte

Chaque plainte peut être formulée verbalement ou par écrit à l'aide du formulaire disponible à cet effet. Le formulaire est disponible sur le site internet de Marie-Vincent (<https://marie-vincent.org/contact>) et des copies physiques sont aussi disponibles à la réception. Ces copies doivent être transmises par la ou le client·e à l'adresse courriel rh@marie-vincent.org (sous la responsabilité des ressources humaines), par la poste ou dans une enveloppe cachetée à la réception (si la ou le client·e n'a pas d'enveloppe, Marie-Vincent peut lui en fournir une), le tout adressé aux ressources humaines de Marie-Vincent. Dans le cas d'une plainte verbale, il est prévu que la ou le client·e puisse appeler à la réception afin de parler directement à l'un·e des responsables des ressources humaines.

Amélioration continue

Les plaintes sont un outil important pour l'amélioration continue et la qualité des services. Elles doivent donc être utilisées dans cet esprit.

Procédure à suivre

Chaque plainte doit être reçue dans un climat d'accueil, d'ouverture et d'échange. Elle doit également être traitée équitablement avec diligence et professionnalisme.

Dans un premier temps, la plainte pourrait être formulée à la ou au professionnel·le ou membre du personnel visé·e, afin que celle-ci ou celui-ci puisse tenter de résoudre la situation. Si la ou le client·e demeure insatisfait·e, la plainte peut être acheminée, verbalement ou par écrit (en utilisant le formulaire de plainte), aux responsables des ressources humaines, qui achemineront la plainte à la direction du secteur visé¹. La direction confirmera la réception de la plainte à la personne l'ayant formulée dans les quinze jours ouvrables. La direction fera aussi un retour avec l'employé·e concerné·e par la plainte et avisera la ou le plaignant·e du dénouement.

Enfin, dans le cas où cette étape n'est toujours pas fructueuse, la plainte sera alors acheminée à la direction générale, qui prendra alors en charge le règlement de la situation.

Si une plainte devait viser la direction générale de Marie-Vincent, les responsables des ressources humaines pourront acheminer celle-ci au conseil d'administration qui se chargera du règlement de cette plainte.

¹ Dans les cas où le dossier n'est pas encore assigné, la plainte visant le secteur clinique sera alors formulée directement à la direction des services cliniques.



Documentation de la plainte

En vertu du Code civil et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (« Loi sur le privé »), la ou le parent/représentant·e légal·e pourrait faire une demande d'accès pour obtenir les renseignements personnels concernant l'enfant ou elle ou lui-même, divulgués dans le cadre des services reçus à Marie-Vincent. Si l'enquête relative à la plainte porte sur l'intervention de Marie-Vincent auprès d'un·e client·e et non sur le ou la client·e en tant que tel, Marie-Vincent pourrait soutenir que les documents relatifs à l'enquête ne concernent pas le ou la client·e, mais plutôt les processus de Marie-Vincent et les agissements de son personnel. Ainsi, ces documents ne seraient pas assujettis au droit d'accès.

Afin de réduire les risques que les renseignements contenus dans le dossier de plainte soient considérés comme étant les renseignements personnels concernant le ou la client·e, le dossier d'enquête relative à la plainte sera conservé séparément du dossier du ou de la client·e. Les dossiers seront libellés sous le format « Enquête interne 2021 » et placés dans un fichier où seul·e s les responsables des ressources humaines et la direction visée ont accès. Les conclusions et recommandations de l'enquête ne seront pas consignées avec les informations sur la ou le client·e.

Par ailleurs, l'ensemble des plaintes seront également colligées dans un registre tenu par les responsables des ressources humaines, afin de pouvoir conserver les données à long terme. Aucune donnée nominative sur les client·e s n'apparaîtra au registre.