



## Déclaration de services aux personnes victimes

**1. Nom de l'organisme :**

Via l'anse

**2. Notre mission :**

Via l'Anse est un organisme communautaire autonome, sans but lucratif, fondé en 1998.

Notre mission est de prévenir la violence conjugale et familiale en intervenant auprès des personnes à risque de comportements violents et de contribuer à la réduction de la violence par des activités d'intervention, de promotion, de sensibilisation, de concertation, de recherche et de formation. Nous offrons, depuis 2017, des services spécifiques aux victimes masculines de violence conjugale et familiale.

**3. Nos valeurs :**

La non-violence comme mode privilégié de protection de la dignité des êtres humains, dans une perspective d'égalité des droits et de justice sociale.

**4. Nos services offerts aux personnes victimes :**

Nous offrons des services d'aide aux hommes subissant de la violence en contexte conjugal et familial. La violence peut être physique, psychologique, sexuelle ou financière. Il peut y avoir eu, ou non, des conséquences judiciaires.

Les services comprennent des rencontres d'accueil, des suivis individuels et des suivis en groupe.

Les services de Via l'Anse sont offerts gratuitement, en français et en anglais.

**5. Nos engagements :**

Les services sont dispensés par une équipe d'intervenants qui adhèrent aux grands principes de la relation d'aide, développés notamment par l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec :

- Respect de la dignité de tout être humain;
- Croyance en la capacité humaine d'évoluer et de se développer;

- Reconnaissance de la nécessité de percevoir et de comprendre l'être humain en tant qu'élément de systèmes interdépendants et potentiellement porteurs de changement;
- Respect des droits des personnes, des groupes et des collectivités;
- Respect de l'autonomie et de l'autodétermination de la personne;
- Reconnaissance du droit de tout individu en danger de recevoir assistance et protection selon ses besoins;
- Promotion des principes de justice sociale.

## 6. Mécanisme de plainte

Selon la politique de Via l'anse en matière de traitement des plaintes :

- **La procédure pour présenter une plainte**

Lorsqu'un.e client.e est insatisfait.e des services reçus, l'employé.e à qui le/la client.e fait part de ses doléances doit traiter celles-ci avec sérieux, objectivité, le plus grand respect et toute la diligence que la situation impose. Dans la mesure où aucune entente satisfaisante n'est possible entre les parties, le/la client.e sera invité.e à formuler une plainte au coordonnateur de l'organisme en communiquant directement avec lui, soit par téléphone, soit par courriel.

- **Personne responsable de la réception des plaintes**

Les plaintes doivent être adressées au coordonnateur de l'organisme, M. Mario Trépanier, soit par téléphone (450 370-3200, poste 2), soit par courriel ([mario.trepanier@vialanse.com](mailto:mario.trepanier@vialanse.com)). Le coordonnateur doit, dans tous les cas, informer le conseil d'administration du dépôt d'une plainte.

- **Procédure de traitement et de règlement des plaintes**

Le coordonnateur doit contacter chaque personne ayant formulé une plainte dans les meilleurs délais et proposer une rencontre (le délai maximal prévu est de 5 jours ouvrables). Lors de cette rencontre, toutes les informations pertinentes devront être recueillies pour bien saisir le motif de la plainte, le contexte et les attentes. Dans tous les cas, l'objectif est de trouver, dans la mesure du possible, une entente satisfaisante. La personne sera informée à la fois du processus et de l'issue de la plainte.

## 7. Coordonnées et heures d'ouverture

Les personnes qui désirent bénéficier de nos services peuvent nous contacter par téléphone (450.370-3200, poste 1) ou se présenter en personne au bureau de Valleyfield, entre 9 :00 et 16 :00 du lundi au vendredi :

340, boul. du Havre, suite 103

Salaberry-de-Valleyfield (Québec) J6S 1S6

Les rencontres peuvent par la suite avoir lieu dans un de nos trois points de service, à Valleyfield, à Vaudreuil-Dorion ou à Huntingdon.

Nos bureaux de Valleyfield sont accessibles par un escalier. Des accommodements peuvent être faits pour les personnes à mobilité réduite, notamment via notre point de service de Vaudreuil, qui comporte un ascenseur.

**Dernière mise à jour**

8 août 2023