



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

1. Nom de l'organisation

Le Centre Option-Prévention T.V.D.S. (Toxicomanie-Violence-Délinquance-Suicide)

2. Notre mission

C'est en 1996 que Le Centre Option-Prévention T.V.D.S., mieux connu sous l'acronyme T.V.D.S. pour Toxicomanie, Violence, Délinquance et Sida (modifié en juin 2020 pour Suicide), a été mis sur pied. Sa mission première consistait à élaborer des programmes de prévention et d'intervention sur différentes problématiques en concertation avec les organismes communautaires intéressés. Le résultat de ce travail a donné une panoplie d'outils qui sont aujourd'hui presque tous disponibles sur le site de l'organisme et qui s'avèrent d'une grande utilité aux clients.es et aux intervenants.es oeuvrant dans le domaine de la santé mentale et le mieux-être des individus en société.

3. Nos valeurs

- Engagement et soutien
- Encouragement et réconfort
- Respect de la personne et de ses besoins particuliers
- Entraide, partage et équité
- Écoute empathique, compassion et compréhension
- Échanges chaleureux dans le respect de la dignité
- Disponibilité, accessibilité et diligence
- Appartenance et sécurité
- Discrétion et courtoisie
- Confidentialité
- Enseignement des compétences personnelles et sociales

4. Nos services offerts aux personnes victimes

L'ensemble de nos services sont gratuits.

Le programme scientifique **À la Recherche de la Sécurité** (*en anglais Seeking Safety*) est présenté gratuitement aux femmes victimes de violence conjugale, de violence post-séparation et/ou affectées par d'autres formes de violence (attouchements sexuels, agressions sexuelles, séquestration, exploitation sexuelle (prostitution), inceste, extorsions, vols d'argent, de bijoux, de vêtements, d'accessoires, etc.). Lorsqu'il est offert en personne, il est animé le plus souvent par Pascale Bibeau (**criminologue et psychothérapeute, détenant également une maîtrise en intervention en toxicomanie et chargée de cours universitaire**), et parfois Manon Lacroix. À noter que la disponibilité de ce programme dépend du financement octroyé à l'organisme. Lorsqu'il est offert en mode virtuelle, ce sont entre **5 et 15 rencontres virtuelles** qui sont disponibles, tout dépendant du groupe de femmes qui le suivent. Enfin, ces femmes qui sollicitent nos services ou, encore, qui nous sont référées, s'attendent à recevoir de l'aide. C'est pourquoi nous les inscrivons sur une liste d'attente pour qu'elles puissent faire partie de la prochaine cohorte.

Soutien individuel bilingue aux personnes victimes de violence conjugale, de violence post-séparation et/ou affectées par d'autres formes de violence (attouchements sexuels, agressions sexuelles, séquestration, exploitation sexuelle (prostitution), inceste, extorsions, vols d'argent, de bijoux, de vêtements, d'accessoires, etc.) est possible, selon la disponibilité des intervenantes et, surtout, selon le financement que l'organisme reçoit. Ce programme est offert deux à trois fois par année, tout dépendant du financement qui est octroyé à l'organisme et de la demande.

5. Nos engagements envers vous

Améliorer la qualité de vie des jeunes et des familles de la province de Québec en leur offrant des services d'aide, d'accompagnement et de soutien virtuel individuel ou de groupe et/ou en personne.

Promouvoir auprès des jeunes et des adultes sur le territoire de la province de Québec des activités de prévention et d'intervention dans le domaine des dépendances, de la violence, de la délinquance, de la criminalité, du suicide et des Infections transmissibles sexuellement et par le sang (ITSS) – Infections transmissibles sexuellement (ITS).

6. Mécanisme de plainte

Une personne peut contacter l'organisme de quatre façons possibles : téléphone, courriel (centretvds@videotron.ca), site Internet (centretvds.org) ou encore en se présentant au bureau.

La personne responsable de la réception des plaintes

Madame Danna Lemieux, présidente du C.A., est responsable de la réception et du traitement des plaintes au siège social de l'organisme. Une personne peut donc déposer une plainte au téléphone, elle peut se présenter à notre bureau ou encore demander une rencontre en ligne (ZOOM). Ainsi, la personne peut déposer sa plainte en utilisant le moyen de communication qui lui convient le mieux, et ce, en toute confidentialité.

La procédure pour présenter une plainte

Il n'existe aucun formulaire pour formuler une plainte. La personne peut loger un appel téléphonique en demandant à parler avec la personne attitrée à la réception et au traitement des plaintes. Elle peut aussi se présenter en personne, le faire au téléphone, écrire une lettre, rédiger un courriel ou passer par le site Internet de l'organisme. Le message sera transmis aussitôt à madame Danna Lemieux.

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

Madame Danna Lemieux, présidente du C.A., communiquera avec la personne plaignante pour l'informer de l'issue de sa plainte.

Le délai de traitement d'une plainte

Toute personne qui dépose une plainte peut s'attendre à une réponse dans un délai de 30 jours ouvrables à partir de la date de réception de la plainte au siège social de l'organisme.

Un rendez-vous lui sera alors fixé au téléphone. Une fois le rendez-vous confirmé, la personne peut préciser le moyen de communication qu'elle préfère pour connaître la décision : en présentiel, au téléphone, par lettre envoyée par la poste ou par courriel, ou encore en visioconférence (ZOOM). Enfin, la personne plaignante pourra le mentionner à madame Danna Lemieux au moment où elle sera contactée.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Adresse : L'organisme est situé au 615 rue Provost, bureaux 1, 2 et 3, arrondissement de Lachine, ville de Montréal. Organisme dont la portée est provinciale bien qu'il soit situé dans la région de Montréal (06).

Les heures d'ouverture sont :

Du lundi au vendredi de 8 h 30 à 17 h 00 et en soirée sur rendez-vous seulement.

Le samedi et dimanche de 9 h 00 à 15 h 00 et sur rendez-vous.

Moyens de nous joindre :

La clientèle peut nous rencontrer en se présentant sur place ou en communiquant à TVDS par téléphone (514 898-9805 ou 438 923.9529) ou par courriel (centretvds@videotron.ca et centretvds@gmail.com); également elle peut se rendre sur le site Internet de l'organisme (www.centretvds.org) ou demander un rendez-vous pour un entretien via la plateforme zoom.

8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Le 4 janvier 2023, au cours d'une réunion du C.A., les membres ont voté et adopté unanimement pour qu'une « Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles » soit existante au sein de l'organisme.