



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

LE 2159 – LE VOLET JEUNESSE D’ACTION NOUVELLE VIE

Le 2159 est le volet jeunesse d’Action Nouvelle Vie. Depuis près de 30 ans, Action Nouvelle Vie apporte une aide concrète de façon humaine aux personnes en difficulté, en mettant un accent sur le bien-être des enfants et des jeunes, afin d’améliorer les conditions de vie et d’insuffler l’espoir.

LA MISSION DU 2159

Le 2159 intervient auprès des jeunes à risque de 15 à 25 ans afin de prévenir et contrer l’itinérance, la délinquance, l’exploitation sexuelle et les impacts liés aux enjeux de santé mentale.

Par le biais de l’hébergement, de l’accompagnement et de l’intervention psychosociale. Le 2159 vise le développement de l’autonomie et la réinsertion sociale.

NOS VALEURS

- **Respect** : Chaque être humain sera accompagné et accueilli dans le respect, l’ouverture avec égard et considération, avec une politique de zéro discrimination.
- **Coopération** : Le projet repose sur le travail de concert de l’ensemble de l’équipe, des bénéficiaires du projet et les partenaires externes au projet vers les objectifs communs
- **Empathie et bienveillance** : l’ensemble de l’équipe intervient dans différents objectifs avec écoute en reconnaissant les besoins et les émotions sans jugement de valeur.
- **Pouvoir d’agir** : notre mission a pour objectif de permettre à la personne ou à un groupe social d’acquérir la maîtrise des moyens qui lui permettent de se conscientiser. L’objectif est de renforcer son potentiel de se transformer dans une perspective de développement, d’amélioration de ses conditions de vie et de son environnement.

DÉFINITION

Chaque intervention, accompagnement et projet vise à développer l’autonomie et à favoriser la réinsertion sociale de notre clientèle dans le respect de leurs besoins.

C'est toujours en lien avec le parcours de vie de la clientèle que Le 2159 intervient dans l'objectif de développer leur potentiel.

Le 2159 intervient auprès des jeunes à risque de 15 à 25 ans afin de prévenir et contrer l'exploitation sexuelle, l'itinérance, la délinquance et les impacts liés aux enjeux de santé mentale.

Le 2159 dispose d'une équipe dédiée à la lutte contre l'exploitation sexuelle qui est coordonnée par une intervenante dédiée au projet.

NOS SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Ces services sont disponibles, peu importe :

- La nature et la gravité de l'infraction criminelle ;
- Le moment où l'infraction criminelle a eu lieu ;
- Le sexe ou l'identité de genre de la personne victime ;

Accompagnement et rencontres psychosociales

- Accompagner vers une réinsertion sociale et professionnelle
- Soutenir la démarche vers une réhabilitation sociétale
- Améliorer l'estime de soi et la compréhension de l'exploitation sexuelle chez les jeunes à risque et victimes d'exploitation sexuelle
- Orientation vers les ressources spécialisées

Animation d'ateliers de sensibilisation et prévention

Prévenir et informer des risques liés à l'exploitation sexuelle

Assurer l'hébergement sécuritaire pour les jeunes femmes

- Accompagnement et développement de l'autonomie fonctionnelle
- Assurer la sécurité alimentaire

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

Le 2159 s'engage à offrir :

- des services fiables et courtois ;
- des informations personnalisées et de qualité ;

- des démarches simplifiées, de l'information claire, et ce, dans les meilleurs délais ;
- un traitement équitable et professionnel des demandes qui lui parviennent ;
- des services confidentiels.

SERVICES NON OFFERTS

Le 2159 ne fait pas de défense de droit ni de représentation, comme le fait un avocat, notamment devant les tribunaux.

Il n'offre pas de conseils juridiques.

Il n'offre pas non plus de service de thérapie, comme le font les psychologues ou les psychothérapeutes.

REFUS ET ARRÊT DE SERVICES

Le 2159 se réserve le droit de refuser, de suspendre ou de mettre fin aux services offerts dans certaines situations où la personne victime présenterait un comportement inacceptable en regard des obligations du 2159 d'offrir un milieu de travail sain à ses employées ou ses usagers, exempts de violence, de harcèlement ou de tout autre comportement de même nature ou encore si les besoins dépassent le mandat et l'expertise du 2159.

MÉCANISME DE PLAINTE

Le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel du 2159 concernés.

A. Personne responsable de la réception des plaintes

Sonia Espitalier, Responsable des services du 2159

2. Procédure pour présenter une plainte

La personne victime insatisfaite est d'abord invitée à communiquer directement avec la personne-ressource de l'insatisfaction en lui faisant part, idéalement par écrit, des détails de la situation. La plupart des insatisfactions peuvent ainsi se régler rapidement et à la satisfaction de tous.

L'employé qui reçoit la communication d'une insatisfaction de la part d'une personne victime doit en discuter avec la responsable de la réception des plaintes.

Si l'insatisfaction n'est toujours pas résolue ou si la personne victime préfère ne pas contacter l'employé directement, une plainte peut alors être déposée auprès de la responsable de la réception des plaintes au moyen du formulaire prévu à cet effet.

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

Un accusé de réception sera transmis à la personne victime généralement dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte par la responsable de la réception des plaintes.

4. Le délai de traitement d'une plainte

La plainte sera examinée et les solutions proposées ou mises en place seront communiquées par écrit à la personne victime dans les soixante jours ouvrables suivant la date de transmission de l'accusé de réception.

Si la plainte n'est pas résolue à la satisfaction de la personne victime, ce dernier pourra demander à la responsable de la réception des plaintes de transmettre son insatisfaction à la direction générale d'Action Nouvelle Vie qui en accusera réception dans les 30 jours ouvrables.

Toute plainte sera traitée avec attention et diligence de manière confidentielle et impartiale. Toute plainte concernant la responsable de la réception des plaintes sera transmise par celle-ci à la direction générale d'Action Nouvelle Vie qui en accusera réception dans les 30 jours ouvrables suivant la réception.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

LE 2159 CHEMIN DE CHAMBLY, LONGUEUIL, J4J 3Z1

450-396-6426

Du lundi au vendredi de 8 h à 17 h

DATE D'ADOPTION OU DE RÉVISION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

Janvier 2023

- ANNEXE -

FORMULAIRE DE PLAINTE

Afin de contribuer à l'amélioration continue de nos services, n'hésitez pas à nous communiquer votre plainte. Nous nous engageons à y accorder toute l'attention requise.

Nom et prénom :

Téléphone :

Adresse :

Courriel : _____

Quelle personne est concernée par la présente plainte ?

Quels services sont visés par la présente plainte ?

- Intervention
- Accompagnement
- Information
- Orientation vers les ressources

