



Déclaration des services aux personnes victimes et mécanisme de traitement des plaintes¹

CALACS Entraid'Action de Shawinigan

Mékinac et la Haute-Mauricie

Bureau chef CP 10117 Shawinigan (Qc) G9T 5K7 Canada

Mission

Le CALACS Entraid'Action de Shawinigan est un organisme communautaire autonome constitué de femmes qui, dans une perspective féministe, travaillent

- à aider les femmes et les adolescentes agressées sexuellement, que l'agression soit récente ou vécue il y a plusieurs années, ainsi que leurs proches;
- à sensibiliser et conscientiser la population à la problématique des agressions à caractère sexuel;
- à lutter pour obtenir des changements sociaux, légaux et politiques.

Le CALACS Entraid'Action est accessible à toutes les femmes et adolescentes, sans discrimination, en raison de l'appartenance ethnoculturelle, religieuse, de l'orientation sexuelle et/ou du handicap.

<i>Notes : Femme ou adolescente fait référence à toute personne s'identifiant comme telle.</i>
--

Engagements

Le CALACS Entraid'Action a regroupé ses actions sous trois volets et s'engage à offrir un service :

- Professionnel;
- Respectueux;
- Inclusif envers chaque bénéficiaire (*être accessible à toutes les femmes et adolescentes, sans discrimination, en raison de l'appartenance ethnoculturelle, religieuse, de l'orientation sexuelle et/ou du handicap*)

Le CALACS Entraid'Action s'engage à faire rayonner les valeurs de l'organisme soit l'égalité, le respect et la solidarité à travers tous les services offerts.

¹ La déclaration des services aux personnes victimes et mécanisme de traitement des plaintes est disponible en version papier au bureau chef ou directement via notre site Web [Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel \[CALACS Shawinigan \]](#)



Les services offerts	
Volet aide directe <i>Services offerts de façon volontaire / gratuits et confidentiels</i>	
Rencontre individuelle	<p>Les femmes et adolescentes de 12 ans et plus ayant subi une agression sexuelle ont accès à un suivi individuel en fonction de leurs besoins.</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une durée variée selon chaque dossier - Offert par l'intervenante au dossier
Écoute téléphonique	<p>Selon nos heures d'ouverture, il est possible de recevoir du soutien, de l'aide, des conseils et de l'information auprès de nos intervenantes.</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une durée variée selon chaque demande - Offert par l'intervenante au dossier et/ou disponible au moment de la demande
Clavardage	<p>Le service de clavardage est disponible pour les victimes d'agressions à caractère sexuel (femmes et adolescentes de 12 ans et plus) ainsi que leurs proches résidant sur le territoire desservi par le CALACS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Horaire disponible sur les réseaux sociaux (<i>sous toute réserve</i>) - Offert par l'intervenante responsable
Activités de groupe	<p>Les femmes ayant subi une agression à caractère sexuel ont accès à des groupes de soutien, des groupes thématiques, des cafés-rencontres, etc.</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une durée variée selon la programmation annuelle et l'activité - Offert par l'intervenante responsable



<p>Soutien aux proches</p>	<p>Pour un parent, un conjoint, une conjointe, un chum, une blonde, etc. être confronté au vécu d'agression sexuelle d'un proche pour être difficile. Il est possible d'appeler pour obtenir des renseignements, du soutien ou des conseils afin de bien supporter la victime. Les proches ont accès à un suivi individuel en fonction de leurs besoins.</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une durée variée selon chaque dossier - Offert par l'intervenante au dossier
<p>Accompagnements</p>	<p>Nous offrons également aux femmes et aux adolescentes un accompagnement dans leurs démarches médicales, policières, juridiques et de défense de droits en lien avec les agressions à caractère sexuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - D'une durée variée selon chaque dossier - Offert par l'intervenante au dossier
<p>IVAC Indemnisation des victimes d'actes criminels</p>	<p>Nous sommes mandatées pour remplir les demandes d'indemnisation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offert à toutes les personnes victimes d'un acte criminel - Offert par l'intervenante au dossier
<p>Volet prévention, sensibilisation et formation</p>	
<p>Milieus scolaires</p>	<p>Le programme Empreinte. Agir ensemble contre les agressions à caractère sexuel qui s'adresse au personnel scolaire, aux parents et aux élèves (2ieme, 3ieme et 4ieme secondaire)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offert sur demande - Offert par l'intervenante responsable et/ou en coanimation -
<p>Milieus de travail</p>	<p>Ateliers d'informations, de formation et d'accompagnement élaborés afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque milieu. Distribution de matériel promotionnel.</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - Offert sur demande
Formations et ateliers	<p>Ateliers d'informations, de formation et d'accompagnement élaborés afin de répondre aux besoins spécifiques de chaque milieu. Distribution de matériel promotionnel. Ces ateliers se veulent des outils d'apprentissage conçus pour informer, former et outiller la population en général et les intervenants à la problématique des agressions à caractère sexuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offert sur demande
Centre de documentation	<p>Bibliothèque de ressources en lien avec la problématique et divers autres sujets pertinents.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Offert en présentiel aux membres - Possibilités d'emprunter les ouvrages à l'externe
Volet défense des droits	
<p>A pour objectif d'améliorer les conditions de vie des femmes et de défendre les droits des victimes d'agression à caractère sexuel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Action de défense des droits • Concertation avec le milieu • Mobilisation dans la communauté 	



Procédure de plainte lors d'insatisfaction d'une personne qui bénéficie de nos services

But de la procédure

Le but de la présente procédure est de permettre le traitement équitable des plaintes formulées par les personnes ayant reçu des services du CALACS Entraid'Action de Shawinigan, quelle que soit sa forme : suivi individuel, activité de groupe, activité de sensibilisation « grand public », etc;

Portée

La présente procédure s'adresse à toutes les personnes ayant utilisé l'un des services offerts par le CALACS Entraid'Action de Shawinigan (Mékinac et la Haute-Mauricie).

Définition d'une plainte

Dans le cadre de cette procédure, une plainte est l'expression écrite d'une insatisfaction d'une personne destinée à une autorité compétente dans le but d'obtenir satisfaction.

La plainte concerne généralement un ou des éléments parmi les suivants :

- Les propos, l'attitude ou le comportement du personnel ou des gestionnaires ;
- Un préjudice subi ;
- Etc.

Cochez la nature de votre plainte (*voir annexe -vous permettant d'avoir de plus amples informations pour déterminer la nature principale de votre plainte*) :

<u>Nature de la plainte</u>	
Droit à la participation	<input type="checkbox"/>
Droit à la prise en considération	<input type="checkbox"/>
Droit à la protection	<input type="checkbox"/>
Droit à la vie privée	<input type="checkbox"/>
Droit à l'information	<input type="checkbox"/>
Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens	<input type="checkbox"/>
Droit au soutien et à l'accompagnement	<input type="checkbox"/>
Autres : précisez _____	<input type="checkbox"/>



PROCÉDURES²

Le conseil d'administration et la directrice veilleront à assurer en permanence la sécurité, la dignité, l'intégrité et le respect de la vie privée de toutes les parties.

Dans le but de satisfaction et d'amélioration de la qualité des services offerts, vous pouvez soumettre votre insatisfaction en suivant les étapes proposées:

1. Avis verbal à la directrice du CALACS Entraid'Action de Shawinigan

Vous pouvez aviser verbalement la directrice de l'objet de votre insatisfaction.

2. Avis écrit à la directrice du CALACS Entraid'Action de Shawinigan

Vous pouvez informer par un avis écrit la directrice de l'objet de votre insatisfaction. Sur réception de votre avis écrit, la directrice examinera les motifs de celui-ci, et vous contactera afin de cerner la problématique et vos attentes. Par la suite, la directrice informera le conseil d'administration de la situation.

La personne désignée comme étant responsable des plaintes est :
Marie-Eve Lajoie, directrice du CALACS Entraid'Action de Shawinigan

Au besoin, vous pouvez la joindre par courriel au melajoie@calacs-entraide.ca
Ou en personne sur rendez-vous seulement (819-538-4554)

Le délai de traitement de votre plainte à l'interne par la directrice est d'un maximum
30 jours ouvrables.

Si vous n'êtes pas satisfait.e du résultat de votre démarche auprès de notre organisme, vous pouvez formuler une plainte auprès du commissaire régional aux plaintes et à la qualité du services du Centre Intégré Universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-Centre-du-Québec (Référez-vous à la page 7)

² **Important** : Vous avez le droit d'être informé.e de l'issue de la plainte

**Commissaire aux plaintes CIUSSS MCQ**

<u>Coordonnées</u>	
Par téléphone	1 888 693-3606 ou 819 233-2111, poste 18302
Par courriel	commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
Via leur site Internet	https://ciusssmcq.ca/nous-joindre/plaintes/

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.



Traitement de la demande

Vous êtes en droit d'être informé.e de l'issue de la plainte

Pour se faire, il est important que la responsable en charge de la gestion et du traitement des plaintes soit en mesure de vous joindre.³

De quelle façon souhaitez-vous être informé.e du suivi de traitement de votre plainte?

Par téléphone	
Par courriel	
Par la poste	
Autre (précisez) _____	

SVP, veuillez remplir la fiche d'identification ci-dessous.

Identification	Date _____
Nom complet : _____	
Numéro de téléphone : _____	
Est-ce possible de laisser un message sur la boîte vocale ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
Courriel : _____	
Adresse complète : _____	

³ La déposition, le traitement et le suivi de la plainte demeurent confidentiels

DROIT À LA VIE PRIVÉE

Une personne victime doit être traitée dans le respect de sa vie privée.

DROIT AU DÉDOMMAGEMENT ET À LA RESTITUTION DE SES BIENS

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

- de recevoir, de façon prompte et équitable, la réparation de l'atteinte subie ou une aide financière, le cas échéant;
- que lui soient restitués dans les plus brefs délais ses biens saisis lorsque leur rétention n'est plus nécessaire aux fins de l'administration de la justice;
- qu'un tribunal envisage la prise d'une ordonnance de dédommagement contre l'auteur de l'infraction criminelle conformément à l'article 737.1 du Code criminel.

CALACS ENTRAID'ACTION DE SHAWINIGAN MÉKINAC ET LA HAUTE-MAURICIE



Tél : 819-538-4554 poste 2371

Sans-Frais : 1-855-538-4554

Fax : 819-538-2772



NATURES de la plainte

Document interne

Annexe : descriptions

DROIT AU SOUTIEN ET À L'ACCOMPAGNEMENT

Une personne victime a le droit d'être accompagnée et soutenue.

La personne victime a le droit, compte tenu des ressources disponibles et dans la mesure prévue par la loi :

- de recevoir l'assistance médicale, psychologique ou sociale que requiert son état ainsi que les autres services d'aide appropriés à ses besoins en matière d'accueil, d'assistance et de référence aux autres services propres à lui venir en aide;
- de recevoir les services de réadaptation que requiert son état pour reprendre le cours de sa vie ou pour favoriser sa réinsertion sociale ou professionnelle.

DROIT À LA PRISE EN CONSIDÉRATION

Une personne victime doit être traitée avec compassion, courtoisie, équité et compréhension et dans le respect de sa dignité.

DROIT À L'INFORMATION

Une personne victime a le droit d'être informée notamment :

- de ses droits et des recours qu'elle peut exercer pour les faire valoir;
- des mesures d'aide prévues;
- des services de santé et des services sociaux de même que de tout service d'aide, de prévention ou de protection disponibles dans son milieu et propres à lui assurer l'assistance médicale, psychologique ou sociale requise;
- de toute procédure de traitement des plaintes d'un ministère ou d'un organisme qui lui offre des services et de l'issue de sa plainte, le cas échéant;
- lorsqu'elle en fait la demande, dans la mesure du possible et sous réserve de l'intérêt public, de l'état et de l'issue de l'enquête policière;
- des mesures d'aide au témoignage;
- de son rôle et de sa participation dans le cadre d'une procédure judiciaire ainsi que de l'état et de l'issue de celle-ci et d'être informé de toute décision qui la concerne;
- des programmes d'adaptabilité et de justice réparatrice accessibles;
- de toute audience tenue aux fins de déterminer l'aptitude ou l'inaptitude de l'accusé, auteur présumé de l'infraction criminelle dont elle est victime, à subir son procès;
- de la tenue de toute audience pouvant mener à un verdict de non-responsabilité criminelle pour cause de troubles mentaux de l'auteur de l'infraction criminelle ou de toute audience tenue à la suite d'un tel verdict;
- de toute audience tenue aux fins de déterminer si l'auteur de l'infraction criminelle dont elle est victime est un accusé à haut risque;
- Etc.

DROIT À LA PROTECTION

La personne victime a le droit, compte tenu des ressources disponibles :

- de bénéficier de mesures de protection contre les manœuvres d'intimidation et les représailles.

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

- à ce que sa sécurité soit prise en considération par les personnes chargées de l'application de la loi.

DROIT À LA PARTICIPATION

La personne victime a le droit, relativement à l'infraction criminelle qui est à l'origine de son atteinte ou de sa perte :

- à la prise en considération de son point de vue et de ses préoccupations lorsque ses droits sont en cause;
- à la prise en considération de sa déclaration faite en vertu de l'article 672.541 de la LAPVIC ou de l'article 722 du Code criminel ou en vertu de toute autre disposition de ce code qui prescrit la prise en considération d'une déclaration de la personne victime;
- de faire des représentations écrites à l'égard de la mise en liberté de la personne contrevenante responsable de l'infraction dont elle a été victime conformément aux modalités prévues au chapitre V de la Loi sur le système correctionnel du Québec.