



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

► ADOPTÉE LE 9 NOVEMBRE 2023

Le CALACS du Saguenay
C.P. 8351, Succursale Racine
Chicoutimi (QC) G7H 5C2

TABLE DES MATIÈRES

1.	Notre mission	3
2.	Nos services pour les personnes victimes	3
3.	Nos heures d'ouverture	5
4.	Nos engagements envers vous	5
5.	Procédure de traitement des plaintes relatives aux services reçus.....	5
6.	Annexe – Formulaire de plainte.....	8

1. Notre mission

Le CALACS du Saguenay travaille à enrayer les violences sexuelles. Il vient en aide aux femmes¹ et adolescentes de 14 ans et plus ayant subi une agression à caractère sexuel et vivant sur le territoire de Saguenay et de la MRC du Fjord-du-Saguenay.

Plus spécifiquement, le CALACS du Saguenay :

- ✓ Offre des services d'aide, de support et d'accompagnement;
- ✓ Intervient auprès des proches des victimes;
- ✓ Assure un rôle de prévention, de sensibilisation, d'éducation et de formation;
- ✓ Participe et initie des activités de solidarité et de lutte;
- ✓ Fait la promotion des rapports égalitaires.

2. Nos services pour les personnes victimes

Volet aide directe

Intervention téléphonique

L'intervention téléphonique est réalisée auprès des femmes et des adolescentes, ainsi que les proches. Nous offrons du support, de l'écoute et de l'information concernant les agressions à caractère sexuel et nous effectuons des références au besoin.

Intervention individuelle

L'intervention individuelle s'effectue auprès des femmes et des adolescentes et aussi de façon plus ponctuelle auprès des proches. Les suivis se font sur une base volontaire et sont confidentiels. L'objectif est de travailler spécifiquement sur les conséquences des agressions à caractère sexuel.

¹ Femme ou fille fait référence à toute personne s'identifiant comme telle.

Intervention auprès des proches

L'intervention auprès des proches est offerte à tout proche supportant la victime, qu'il y ait un lien de sang ou non. Ce soutien a pour objectif de répondre au besoin du proche et lui offrir des informations sur les manières d'agir et de bien supporter la victime.

Intervention de groupe

L'intervention de groupe permet aux femmes de sortir de leur isolement et de briser le silence qui entoure un tel crime. Les femmes, accompagnées d'une intervenante sociale du CALACS du Saguenay, travaillent sur les conséquences des agressions à caractère sexuel.

Information et accompagnement

Le CALACS du Saguenay offre un service d'information et d'accompagnement pour les démarches médicales, policières, judiciaires et d'indemnisation. Il accompagne également dans toute autre démarche en lien avec les agressions à caractère sexuel (ex : résiliation de bail).

Volet Prévention

Nous effectuons des rencontres d'information auprès de différents organismes, institutions et groupes afin de les sensibiliser sur la réalité des agressions à caractère sexuel. Par exemple, depuis quelques années, le CALACS du Saguenay dispense le programme Empreinte – Agir ensemble contre les agressions à caractère sexuel. Il s'agit d'un programme de prévention des agressions à caractère sexuel destiné aux jeunes de niveau secondaire, à leurs parents et au personnel scolaire. Son but est de réduire la tolérance sociale vis-à-vis les différentes formes de violence sexuelle.

Volet Lutte

Nous réalisons diverses actions afin de dénoncer la violence faite aux femmes et susciter des changements sociaux (manifestations, pétitions). De plus, nous luttons pour la défense des droits et libertés des femmes ainsi qu'à l'amélioration de leurs conditions de vie. À titre d'exemple, le CALACS du Saguenay organise chaque année la Journée d'action contre la violence sexuelle faite aux femmes (JACVSFF). L'objectif est de démontrer notre volonté de lutter contre les agressions à caractère sexuel.

3. Nos heures d'ouverture

Les heures d'ouverture du CALACS du Saguenay sont du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30. Il est à noter qu'il y a 11 jours fériés au cours de l'année pendant lesquels le centre est fermé ainsi que 2 semaines dans la période des Fêtes et du jour de l'An. Il est possible de nous rejoindre en appelant au 418 545-6444 ou en écrivant au info@calacsdusaguenay.ca.

4. Nos engagements envers vous

- ✓ Assurer la confidentialité des personnes utilisant les services;
- ✓ Offrir un milieu sécuritaire;
- ✓ Traiter toute personne qui s'adresse au CALACS avec courtoisie, dignité, respect, équité et empathie;
- ✓ Favoriser l'*empowerment* des victimes;
- ✓ Offrir des services d'aide gratuits;
- ✓ Respecter les besoins, les valeurs, le rythme, les points de vue, les choix, les décisions et les réflexions dans les interventions réalisées;
- ✓ Informer adéquatement;
- ✓ Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts.

5. Procédure de traitement des plaintes relatives aux services reçus

Si, dans le contexte des services d'aide reçus ou lors de toutes autres activités du CALACS, vous croyez ne pas avoir été respectée, ne pas avoir eu le service auquel vous aviez droit, qu'il y a eu un manque de confidentialité ou pour tous autres motifs jugés préjudiciables :

1. Vous êtes invitée, dans un premier temps, à en parler avec la ou les travailleuse(s) concernée(s);
2. Si cette première démarche ne vous satisfait pas, vous pouvez vous **adresser à la présidente de la collective** (l'instance qui prend les décisions administratives) pour lui faire part de la situation soit par téléphone au 418 545-6444, par courriel au info@calacsdusaguenay.ca ou par courrier au C.P. 8351 Chicoutimi, Qc G7H 5C2;

3. Si les discussions ne permettent pas de régler la situation, vous pouvez **effectuer une plainte formelle à l'organisme**. L'utilisation d'un formulaire de dépôt de plainte est recommandée. Un exemplaire pourra vous être envoyé par courriel ou par la poste, ou il pourra vous être remis directement.

Un avis de réception vous sera alors envoyé. La présidente de la collective recevra et analysera la plainte de façon diligente et communiquera avec vous pour plus de renseignements si nécessaire. La ou les personne(s) impliquée(s) ou concernée(s) pourront être contactée(s) également si nécessaire.

Le délai de traitement d'une plainte est de 30 jours ouvrables à compter du jour de la transmission de l'avis de réception de la plainte. Vous serez informée de l'issue de votre plainte. Les conclusions et leurs motifs vous seront communiqués.

4. Si vous n'êtes pas satisfaite du résultat de vos démarches auprès de notre organisme, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du **commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services**. Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel ou par leur site Internet à l'adresse ci-dessous :

Formulaire de dépôt de plainte

<https://santesaglac.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/droits-plaintes-questions/porter-plainte/>

Joindre la commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Ligne sans frais 1 877 662-3963

Adresse postale

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux du Saguenay–Lac-Saint-Jean Hôpital de Chicoutimi

305, rue Saint-Vallier Chicoutimi

(Québec) G7H 5H6

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'évènement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours calendriers après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. Toute 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. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.

Vous pouvez intenter un deuxième recours si vous êtes insatisfaite des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire. De plus, l'article 40 de la LSSSS stipule que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers. Cette information est systématiquement transmise au moment du dépôt de la plainte à l'auteur de la plainte (usager, représentant ou héritier ou représentant légal d'un usager décédé) et au moment de la transmission des conclusions verbales ou écrites.

***Si vous avez besoin d'aide pour porter plainte**, vous pouvez contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Saguenay-Lac-St- Jean (CAAP) au 1 877 767-2227 ou au info@plaintesante.ca.

Déclaration de services adoptée le 9 novembre 2023

ANNEXE

FORMULAIRE DE PLAINTE

<p>Je crois :</p> <p><input type="checkbox"/> ne avoir été respectée dans mes valeurs, points de vue, choix, décisions et croyances</p> <p><input type="checkbox"/> ne pas avoir été traitée avec respect, équité, empathie dans un contexte où mes besoins, mes valeurs, mon rythme et mes capacités sont pris en compte</p> <p><input type="checkbox"/> ne pas avoir été informée adéquatement</p> <p><input type="checkbox"/> ne pas avoir bénéficié de la confidentialité</p> <p><input type="checkbox"/> autre : _____</p>
<p>Coordonnées de la personne qui formule la plainte :</p> <p>Prénom et nom : _____</p> <p>Coordonnées : _____</p> <p>_____</p>
<p>Identification de la ou des intervenante(s) concernée(s) :</p> <p>Prénom et nom : _____</p> <p>Poste au sein de l'organisme : _____</p>
<p>Nature des service(s) lié(s) à la plainte (suivi individuel, de groupe, accompagnement, activité de prévention-sensibilisation, autre) :</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>Description de la situation : <i>Fournissez les détails, notamment la date, l'heure, le lieu, les faits et ce que vous avez ressenti. Vous pouvez joindre un document fait personnellement si vous n'avez pas l'espace suffisant pour décrire la situation.</i></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Avez-vous manifesté votre insatisfaction à la personne mise en cause?

Oui

Non, précisez pourquoi :

Accepteriez-vous de tenter de régler la situation par le biais d'une discussion/médiation?

Oui

Non. Précisez pourquoi :

Déclaration :

Les faits qui sont énoncés dans ce formulaire de plainte sont vrais, au meilleur de ma connaissance.

Je suis consciente et j'accepte de manière libre et éclairée que certains des renseignements que j'ai fournis pourront être divulgués par la personne qui s'occupera du traitement de cette plainte et ce, entre autres, à la personne responsable de la situation et aux personnes identifiées à titre de témoins.

Je m'engage à être discrète et à ne pas discuter des faits relatés dans le présent formulaire avec quiconque sauf à des fins autorisées par la loi ou à des fins de consultation auprès d'une conseillère, le cas échéant.

Et j'ai signé, à _____, ce _____ jour du mois de _____ 20_____.

Prénom et nom (lettres moulées)

Signature