



*Déclaration de services aux personnes victimes  
et  
Procédure de plaintes*

**CALACS La Passerelle**

**MRC Drummond / MRC Nicolet-Yamaska**

**Adresse administrative : C.P. 93 – Drummondville, Qc, J2B-6V6**

**819 478-3353 – [info@calacs-lapasserelle.org](mailto:info@calacs-lapasserelle.org)**

## NOTRE MISSION

**Le CALACS La Passerelle est un organisme communautaire autonome ayant comme mission première de lutter contre toute forme de violence sexuelle, commise envers les femmes et les adolescentes, et ses conséquences.**

Constitué d'une équipe de femmes et dans une approche féministe, l'équipe travaille :

- À aider les adolescentes de 12 ans et plus et les femmes qui ont vécu une agression à caractère sexuel récente ou non ainsi que leurs proches;
- À informer la population de nos services, à démystifier la problématique des agressions à caractère sexuel et à déconstruire des mythes et préjugés qui sont véhiculés depuis des générations.
- À lutter contre les agressions à caractère sexuel et contre toutes formes d'oppression et discriminations envers les femmes.

Le CALACS La Passerelle 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.

## NOS SERVICES (gratuits et confidentiels)

<b>Volet aide directe : pour femmes et adolescentes (12 ans et plus) ainsi que leurs proches</b>	
- Rencontre de suivi individuel	- Accompagnement judiciaire, médical, etc
- Soutien téléphonique	- Soutien IVAC
- Groupe de soutien	- Coaching/soutien pour les intervenant.e.s
- Support aux proches	- Réseaux sociaux
<b>Volet prévention/ sensibilisation/formation</b>	
Ateliers de formation, prévention et sensibilisation sur les agressions à caractères sexuels et l'exploitation sexuelle (jeunes/adultes/ainés) + ateliers d'autodéfense (ado/adultes)	
<b>Volet défense des droits</b>	
L'objectif est d'améliorer les conditions de vie des femmes et de défendre les droits des victimes d'agression à caractère sexuel.	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Action de défense des droits</li> <li>• Concertation avec le milieu</li> <li>• Mobilisation dans la communauté</li> </ul>	

## NOTRE ENGAGEMENT

Le CALACS La Passerelle a regroupé ses actions sous trois volets et s’engage à offrir un service professionnel, respectueux et inclusif envers chaque bénéficiaire. L’organisme prône l’idéologie et les valeurs d’égalité, de respect et de solidarité. Le cadre de travail s’inscrit dans une perspective féministe et communautaire basée sur la concertation et la coopération entre les différentes personnes impliquées.

## PROCÉDURE 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 La Passerelle, quelle que soit sa forme : suivi individuel, activité de groupe, activité de sensibilisation, etc;

### Portée

La présente procédure s’adresse à toutes les personnes ayant utilisé l’un des services offerts par le CALACS La Passerelle dans la MRC de Drummond ou de Nicolet-Yamaska.

### 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 au besoin*) :

<b><u>Nature de la plainte</u></b>	
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"/>

## PROCÉDURES

### PERSONNE DÉSIGNÉE POUR RECEVOIR LA PLAINTÉ

La **personne désignée** comme étant **responsable des plaintes** au CALACS La Passerelle est **Julie Ouellet**, directrice générale.

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 impliquées dans un processus de plainte. Dans le but de satisfaction et d'amélioration de la qualité des services offerts, vous pouvez soumettre votre insatisfaction en contactant la directrice d'une des deux façons suivantes :

### SOUSSION DE L'INSATISFACTION

#### - *Avis verbal*

Vous pouvez aviser verbalement la directrice de l'objet de votre insatisfaction en la contactant au 819 478-3353 poste 227.

#### - *Avis écrit*

Vous pouvez informer la directrice de vos insatisfactions par un avis écrit à l'adresse courriel suivante : [direction@calacs-lapasserelle.org](mailto:direction@calacs-lapasserelle.org). Sur réception de votre avis écrit, celle-ci examinera l'objet de votre plainte et vous contactera afin de cerner la problématique et vos attentes.

### INFORMATIONS À INCLURE DANS L'AVIS D'INSATISFACTION

Dans les deux cas, pour formuler un avis d'insatisfaction, assurez-vous d'avoir les informations suivantes:

1. L'objet de la plainte
2. La date des événements
3. Une description des événements
4. Le ou les nom(s) de(s) personne(s) en cause
5. Toutes autres informations pertinentes liées à la situation

À la suite de la réception de l'avis d'insatisfaction, la directrice informera le conseil d'administration de la situation et dans la mesure où la plainte semble crédible, une enquête sera instituée.

## Traitement de la plainte

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

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

La personne désignée pour recevoir votre plainte s'assurera de conserver la confidentialité, l'impartialité, la transparence, la simplicité et l'accessibilité du processus. Les plaintes seront en tout temps traitées avec vigilance et dans le respect des droits des personnes victimes.

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.<sup>1</sup>

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.

<b>Identification</b>	<b>Date</b> _____
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 : _____	
_____	
_____	

<sup>1</sup> La déposition, le traitement et le suivi de la plainte demeurent confidentiels

## VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT.E ?

Si vous n'êtes pas satisfait.e 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 CIUSSS MCQ.

Cette plainte peut être faite par téléphone, courriel ou via leur site Internet.

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

**Nous ne sommes pas responsables des délais du traitement de votre plainte par le commissaire du CIUSSS-MCQ**

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 calendrier après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. 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.

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'usager 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.

Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de votre plainte. 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 insatisfait des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire."