

CALACS de Trois-Rivières

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Mission

Le CALACS de Trois-Rivières est un organisme communautaire, constitué de femmes, qui lutte contre les agressions à caractère sexuel commises envers les femmes et aide celles qui en sont victimes.

Nos objectifs

- Aider les femmes et les adolescentes victimes d'agressions sexuelles.
- Informer et sensibiliser la population à la problématique des agressions sexuelles.
- Susciter des réflexions dans le but de favoriser des changements sociaux et politiques.

Coordonnées

C.P. 776, Trois-Rivières, G9A 5J9, Québec, Canada
(819) 373-1232
www.calacstr.org

Heures d'ouverture :

Lundi au vendredi de 8h00 à 16h30.

Les services offerts

Le CALACS de Trois-Rivières a regroupé ses actions sous trois volets et s'engage à offrir un service professionnel, respectueux et inclusif envers chaque bénéficiaire.

Volet aide directe : <i>auprès des femmes et adolescentes de 12 ans et plus, ainsi que leurs proches</i>	
Rencontre de suivi individuel	Accompagnement judiciaire, médical, ou autre
Soutien téléphonique	Groupe de soutien
Groupe thématique	Café-rencontre
Volet prévention/ sensibilisation	
Activités et ateliers de prévention et de sensibilisation sur les agressions à caractères sexuels ;	
Volet luttes et revendications	
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">• Action de défense des droits• Concertation avec le milieu• Mobilisation dans la communauté	

Procédure lors d'insatisfaction de nos services

Engagement en lien avec la procédure : Le CALACS de Trois-Rivières s'engage à accueillir toutes les plaintes ainsi que la personne la déposant dans la confidentialité, le respect et la discrétion.

Engagement envers les personnes usagères des services du CALACS de Trois-Rivières : Le CALACS de Trois-Rivières s'engage à accueillir chaque individu dans un environnement empreint de confidentialité, marqué par le respect mutuel et la discrétion absolue. Notre objectif est de fournir un espace sécuritaire où chaque personne peut se sentir écoutée, soutenue et valorisée, sans crainte de jugement ou de répercussion. C'est avec cette approche que nous nous dédions à l'accompagnement et au soutien des personnes usagères, en leur assurant une expérience empreinte de dignité et d'intégrité.

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 de Trois-Rivières, 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 de Trois-Rivières.

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 ;

Cochez la nature de votre plainte (voir annexe au besoin) :

Nature de la plainte	
Droit à la participation	
Droit à la prise en considération	
Droit à la protection	
Droit à la vie privée	
Droit à l'information	
Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens	
Droit au soutien et à l'accompagnement	
Autres : précisez _____	

Procédures

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 coordonnatrice du CALACS de Trois-Rivières*

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

2. *Avis écrit à la coordonnatrice du CALACS de Trois-Rivières*

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

La personne désignée comme étant responsable des plaintes est : Camille Souza coordonnatrice du CALACS de Trois-Rivières. Au besoin, vous pouvez la joindre par courriel au coordonnatrice@calacstr.org ou au (819) 373-1232.

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

3. Commissaire aux plaintes CIUSSS MCQ

Vous pouvez adresser votre insatisfaction auprès du commissaire aux plaintes du CIUSSS MCQ.

Coordonnées	
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/
Nous ne sommes pas responsables des délais du traitement de votre plainte par le commissaire du CIUSSS-MCQ (généralement 45 jours calendrier).	

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

Traitement de la demande

Vous êtes en droit d'être informé.e de l'issue de la plainte et nous en assurerons le suivi si vous le désirez. Vous pouvez également formuler une plainte anonymement en remplissant le formulaire en ligne sur la prochaine page de ce document.

Si vous désirez obtenir un suivi à la suite de votre plainte, il est important que la responsable de la gestion et du traitement des plaintes soit en mesure de vous joindre.¹

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 Non

Courriel : _____

Adresse complète : _____

Cette politique de plainte fut adoptée lors du conseil d'administration du CALACS de Trois-Rivières le : 6 mai 2024.

¹ La déposition, le traitement et le suivi de la plainte demeurent confidentiels.

Formulaire de commentaire(s) & insatisfaction(s)

Si vous avez été insatisfait(e) du service que vous avez reçu de la part du CALACS de Trois-Rivières, ou si vous avez des suggestions pour améliorer la qualité de son intervention, vous pouvez également remplir un formulaire de commentaire et d'insatisfaction. Ce formulaire vous permet d'exprimer votre point de vue sur la situation vécue, les besoins auxquels l'organisme n'a pas répondu, les attentes que vous aviez envers lui, et les solutions que vous proposez pour résoudre le problème.

Vos commentaires seront traités avec respect et confidentialité, et serviront à améliorer le fonctionnement de l'organisme et la satisfaction de ses membres.

Pour ce faire, vous pouvez suivre le code QR suivant afin d'être dirigé vers un formulaire confidentiel et anonyme si vous le désirez.

Vos informations personnelles seront traitées de manière confidentielle et ne seront utilisées que pour le traitement de votre plainte ou de votre commentaire. Vous n'êtes pas obligé(e) de fournir vos coordonnées, mais cela peut faciliter le suivi de votre dossier.



Si vous n'êtes pas confortable avec la plateforme proposée, ou pour toutes autres questions ou commentaires, vous pouvez écrire directement à la **coordonnatrice du CALACS de Trois-Rivières, Camille Souza**, à l'adresse courriel suivante : coordonnatrice@calacstr.org

Dans le cas où vous n'êtes pas confortable ou n'avez pas accès à internet, vous pouvez nous faire parvenir votre demande par courrier à l'adresse suivante : C.P. 776, Trois-Rivières, QC, G9A 5J9, à l'attention de Camille Souza, coordonnatrice.

Vous pouvez également communiquer avec elle par téléphone, selon votre préférence au (819) 373 – 1232.