

CPIVAS

**ENSEMBLE, CONTINUONS
DE BRISER LE SILENCE.**

DÉCLARATION DE SERVICES



**PROCÉDURE DE
TRAITEMENT DES
PLAINTES**

16 décembre 2022

Table des matières

Identification de l'organisme.....	4
Mission du CPIVAS.....	4
Définitions dans le cadre de cette déclaration.....	4
Services offerts aux personnes victimes.....	5
Intervention.....	5
Services de prévention.....	6
Services non offerts.....	6
Engagement envers les personnes victimes.....	7
Refus, suspension ou fin de services.....	7
Mécanisme de plainte.....	8
Champ d'application.....	8
Principes directeurs.....	8
Accessibilité.....	8
Simplicité et diligence.....	8
Confidentialité et impartialité.....	8
Communication d'une insatisfaction.....	8
Dépôt d'une plainte.....	9
Traitement de la plainte.....	9
Coordonnées et heures d'ouverture.....	9
Date d'adoption.....	9
Annexe – Formulaire de plainte.....	10

Identification de l'organisme

Centre de prévention et d'intervention pour victimes d'agression sexuelle (CPIVAS)

Mission du CPIVAS

Lutter contre les agressions à caractère sexuel en s'adressant à la population du territoire de Laval, notamment aux personnes survivantes de violences à caractère sexuel et à leurs proches. Notre principal mandat est de leur venir en aide par le biais de l'intervention, de la prévention, de la sensibilisation et de la formation.

Définitions dans le cadre de cette déclaration

Une personne survivante de violences à caractère sexuel désigne toute personne qui a subi ce type de violence. Une violence à caractère sexuel se définit par un geste à caractère sexuel avec ou sans contact physique, commis par un individu sans le consentement de la personne visée, ou dans certains cas, [...] par une manipulation affective ou par du chantage. Il s'agit d'un acte visant à assujettir une autre personne à ses propres désirs par un abus de pouvoir, par l'utilisation de la force ou de la contrainte, ou sous la menace implicite ou explicite. Une agression sexuelle porte atteinte [...] à l'intégrité physique et psychologique et à la sécurité de la personne.

Cette définition s'applique, peu importe l'âge, le sexe, la culture, la religion et l'orientation sexuelle de la personne victime ou de l'agresseur sexuel, peu importe le type de geste à caractère sexuel posé et le lieu ou le milieu de vie dans lequel il a été fait, et, quelle que soit la nature du lien existant entre la personne victime et l'agresseur sexuel.

La définition de personne survivante de violences à caractère sexuel pour l'application de la présente déclaration de services inclut les proches de celle-ci.

Services offerts aux personnes victimes

Les services offerts sont confidentiels.

Les personnes survivantes de violences à caractère sexuel peuvent avoir accès aux services du CPIVAS en nous contactant au 450 669-9053. Dans les 48 heures ouvrables, une intervenante contactera la personne victime afin de lui fixer un rendez-vous pour remplir avec elle un formulaire de demande d'aide. Ce formulaire permet d'orienter la personne victime dans nos services et de l'informer de l'existence d'une liste d'attente de plusieurs mois.

Intervention

L'intervention en relation d'aide individuelle vise le soutien et l'accompagnement au quotidien afin d'explorer des pistes de solutions concernant différentes problématiques vécues par la personne victime.

Elle permet également d'apporter de l'aide aux proches qui ont besoin d'être soutenus et sensibilisés sur les impacts des violences sexuelles subies par la personne victime afin de mieux comprendre ce qu'elle vit et d'être en mesure de mieux la soutenir.

L'intervention psychothérapeutique individuelle vise à outiller la personne victime afin qu'elle puisse reprendre du pouvoir sur sa vie.

Les ateliers d'apaisement visent à comprendre, normaliser et apaiser les conséquences des violences sexuelles du quotidien en abordant différentes thématiques. Ces ateliers sont offerts à toutes personnes survivantes de violences à caractère sexuel et qui résident sur le territoire de Laval. Précisons que ces ateliers ne constituent pas une thérapie de groupe. Ainsi, nous n'aborderons pas et n'explorerons pas le vécu des personnes survivantes de violences à caractère sexuel.

Les groupes de femmes s'adressent à toutes les femmes ayant vécu une ou des violences sexuelles désirant briser le silence et faire l'expérience de relations saines et égalitaires au sein d'un groupe partageant un vécu commun. Chaque rencontre est animée par deux professionnelles, dont au moins une psychothérapeute, et est centrée sur un thème particulier où les femmes peuvent discuter de leur vécu en lien avec le thème et se soutenir entre elles.

Ce groupe permet aux femmes de renforcer leur processus de guérison ; de reconnaître les effets de l'abus sur leur vécu actuel et les attitudes de survie acquises ; de prendre contact avec leur corps et leurs émotions ; de développer un réseau d'entraide et de support et de reprendre du pouvoir personnel.

Services de prévention

Par le programme ***Clique sur toi !*** nous offrons des services et des outils de prévention réfléchis et créés pour prévenir les violences sexuelles auprès des jeunes. Nous y retrouvons :

- Les ateliers ***Clique sur toi !*** au primaire sont offertes dans les écoles primaires auprès des élèves de 1^{re}, 3^e et 5^e année. Ils visent à offrir des outils favorables au développement et au maintien de relations basées sur le respect, le bien-être et l'égalité.
- Les ateliers ***Clique sur toi !*** au secondaire amènent les jeunes à réfléchir au sujet des violences sexuelles et des violences dans les relations amoureuses, en remettant en question les mythes, les préjugés et d'autres fausses croyances.
- Le webinaire ***Clique sur toi !*** pour les parents permet de les sensibiliser aux enjeux des violences sexuelles, de les rassurer sur le contenu des ateliers que leurs enfants verront en classe, de les outiller dans l'accueil d'un dévoilement et de les habiliter dans leur rôle l'adulte de confiance.
- Les capsules de sensibilisation ***Clique sur toi !*** pour le personnel scolaire vise à leur transmettre de l'information et des connaissances sur la problématique des violences sexuelles, les mythes et les préjugés, la notion du consentement, le signalement dans le contexte de la Loi de la protection de la jeunesse et leur rôle essentiel d'agent de changement.
- Les présences supports dans les écoles constituent le filet de sécurité nécessaire après la présentation de nos ateliers afin de répondre aux questions des jeunes, recevoir des dévoilements et les orienter vers les ressources du milieu.
- L'application web ***Clique sur toi !*** encourage l'apprentissage de notions humaines et sociales à travers des histoires engageantes dont l'enfant et le héros ou l'héroïne. En cohérence avec son développement, l'enfant se familiarisera avec l'amour, l'amitié, l'affection, le concept de la bulle, ses limites et ses droits.

Le cours d'autodéfense pour les filles et les femmes vise l'acquisition de savoirs et de techniques leur permettant de se défendre et de se sentir en sécurité dans toutes les situations de la vie. Cela inclut l'autodéfense mentale, verbale et physique

Services non offerts

Le CPIVAS ne fait pas de défense de droit ni de représentation, comme le fait un avocat, notamment devant les tribunaux. Il n'offre pas de conseil juridique.

Engagement envers les personnes victimes

Le CPIVAS s'engage à offrir :

- des services confidentiels, professionnels et respectueux;
- des informations personnalisées et de qualité;
- des démarches simplifiées et de l'information claire;
- un traitement équitable et professionnel des demandes qui lui parviennent.

Refus, suspension ou fin de services

Le CPIVAS se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin aux services offerts dans certaines situations exceptionnelles où la personne victime présenterait un comportement quérulent ou inacceptable. Dans les cas aussi où de tels comportements entreraient en contradiction avec notre obligation d'offrir un milieu de travail sain à nos employé.e.s, exempt de violence, de harcèlement ou de tout autre comportement de même nature ou encore si les besoins de la personne victime dépassaient notre mission, nos mandats ou notre expertise.

Mécanisme de plainte

Champ d'application

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

Exclusions : sont notamment exclues du présent mécanisme de gestion des plaintes, les plaintes concernant le processus judiciaire, les contestations des jugements de cour ou celles concernant tout autre fait pour lequel il existe déjà des recours possibles auprès d'autres instances.

Principes directeurs

Accessibilité

La qualité des services étant au cœur des préoccupations du CPIVAS, il est nécessaire que toute personne victime soit en mesure de formuler facilement sa plainte à l'égard des services reçus.

Ce faisant, le mécanisme et le formulaire sont disponibles en contactant le CPIVAS.

Simplicité et diligence

Toute personne victime doit être en mesure de communiquer aisément son insatisfaction par écrit en ayant l'assurance qu'une réponse motivée lui sera transmise dans un langage clair et précis, et ce, avec diligence.

Confidentialité et impartialité

Toute plainte sera traitée avec attention et diligence de manière confidentielle et impartiale.

Toute plainte concernant la direction générale du CPIVAS sera transmise par celle-ci au conseil d'administration qui en accusera réception dans les 30 jours ouvrables suivant la réception.

Communication d'une insatisfaction

La personne victime insatisfaite est d'abord invitée à communiquer directement avec la personne source 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 toutes et de tous.

L'employé.e qui reçoit la communication d'une insatisfaction de la part d'une personne victime doit en discuter avec sa direction générale.

Dépôt d'une plainte

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

Traitement de la 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 direction générale.

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, cette dernière pourra demander à la direction générale de transmettre son insatisfaction au conseil d'administration du CPIVAS, lequel en accusera réception dans les 30 jours ouvrables et en disposera avec célérité.

Coordonnées et heures d'ouverture

Les bureaux administratifs sont ouverts de 8h30 à 12h00 et de 13h15 à 17h00 du lundi au vendredi

Vous pouvez nous rejoindre au 450 669-9053 ou par courriel administration@cpivas.com

Date d'adoption

Adopté le 16 décembre 2022.

Annexe – Formulaire de plainte

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 : _____ Prénom : _____

Téléphone : _____

:

Adresse : _____

Courriel : _____

Quelle personne est concernée par la présente plainte ?

Quel service est visé ou quels services sont visés par la présente plainte ?

<input type="checkbox"/>	Relation d'aide
<input type="checkbox"/>	Psychothérapie
<input type="checkbox"/>	Ateliers d'apaisement
<input type="checkbox"/>	Groupe de femmes
<input type="checkbox"/>	Cours d'autodéfense
<input type="checkbox"/>	Ateliers Clique sur toi ! au primaire
<input type="checkbox"/>	Ateliers Clique sur toi ! au secondaire
<input type="checkbox"/>	Webinaire Clique sur toi ! pour les parents
<input type="checkbox"/>	Capsules de sensibilisation Clique sur toi !
<input type="checkbox"/>	Présences support dans les écoles
<input type="checkbox"/>	Application web Clique sur toi !

Quel type de réparation attendez-vous du CPIVAS relativement à votre plainte ?

Signature

Date

Merci de transmettre votre formulaire par courrier postal à CPIVAS, Casier postal 27543 Franchise Pont Viau Laval (Québec) H7G 1Y4 ou par courriel à la direction générale du CPIVAS monique.villeneuve@cpivas.com