



*Déclaration de services aux
personnes victimes
d'infractions criminelles*

Adopté le : 25 mai 2004
Modifié le : 31 mai 2022

CENTRE D'INTERVENTION EN ABUS SEXUELS POUR LA FAMILLE

Table des matières

Notre mission	p.2
Nos services offerts aux personnes victimes	p.2
Nos engagements envers vous	p.2
Mécanisme de plainte	p.2
La personne responsable de la réception des plaintes	p.2
La procédure pour présenter une plainte	p.3
Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	p.3
Le délai de traitement d'une plainte	p.3
Coordonnées et heures d'ouverture	p.3
Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services	p.3
Annexe 1 – formulaire de déposition	p.4

Notre mission

Le Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille a pour mission d'*Offrir des services spécialisés aux familles et aux personnes confrontées à l'abus sexuel d'enfant.*

Nos services offerts aux personnes victimes

Le Ciasf offre les services suivants :

- Un programme à caractère préventif et curatif s'adressant aux enfants de 3 à 5 ans victimes d'abus sexuels ou provenant d'un milieu à risque.
- Des groupes thérapeutiques pour les enfants victimes de 6 à 8 ans, de 9 à 12 ans et pour les adolescents.
- Des groupes d'intervention pour parents d'enfants et d'adolescents victimes d'abus sexuels.
- Des groupes thérapeutiques pour hommes victimes d'abus sexuels dans l'enfance.

Pour tous ces groupes, lorsque la situation le requiert du point de vue clinique, le suivi individuel peut être privilégié sur le groupe.

Les services sont offerts en français et en anglais.

Nos engagements envers vous

Le Ciasf s'engage à respecter les droits et obligations des usagers comme prévu à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* applicables à un organisme communautaire offrant des services thérapeutiques et d'intervention à des personnes victimes d'abus sexuels et leurs proches.

Parmi ces droits, et sans qu'ils se limitent à ceux-ci, se trouvent : le droit d'être informé, le droit de participer aux décisions le concernant, le droit de refuser les services, le droit à la confidentialité et le droit d'accéder à son dossier.

Mécanisme de plainte

Il est important pour le Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille que les personnes vivant des insatisfactions à propos des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir puissent les exprimer verbalement ou par écrit à la direction.

La personne responsable de la réception des plaintes

Sébastien Lachambre, le directeur général

Advenant que la direction soit visée par un ou des objets de la plainte, l'étude du dossier sera effectuée par la présidence du conseil d'administration.

La procédure pour présenter une plainte

La plainte reçue peut être faite par écrit ou oralement et devra contenir l'ensemble des informations demandées dans le formulaire de gestion des plaintes (voir annexe 1).

Recevabilité de la plainte

La plainte reçue devra porter sur les services reçus ou ceux qui, selon le plaignant, auraient dû être offerts par le Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille, conformément à sa mission, ses objectifs et ses finances.

Plainte refusée

Une plainte qui se veut frivole, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. Si la plainte se veut non recevable, la personne responsable du traitement des plaintes en informera par écrit le plaignant.

Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

La personne responsable du traitement des plaintes informera le plaignant, par écrit, des conclusions auxquelles l'examen de sa plainte a donné lieu.

Lorsque les résultats de l'examen de la demande l'indiquent, le Centre d'intervention en abus sexuels pour la famille se devra d'apporter les mesures correctives nécessaires conformément à sa mission, ses objectifs et sa situation financière.

Advenant que le plaignant se dise insatisfait des conclusions rendues par les personnes responsables de la gestion des plaintes, il peut s'il le désire poursuivre sa démarche auprès du Centre Intégré de Santé et de Services sociaux de l'Outaouais.

Le délai de traitement d'une plainte

La plainte sera traitée dans les 30 jours suivant sa réception.

Coordonnées et heures d'ouverture

Le Ciasf est situé au 92, boulevard St-Raymond, bureau 400-A.
Les heures d'ouverture sont de 8h30 à 16h30, du lundi au vendredi.

Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Cette déclaration de service a été initialement adoptée le 25 mai 2004 et les révisions ont été adoptées par le Conseil d'administration le 31 mai 2022.

ANNEXE 1

FORMULAIRE DE DÉPOSITION
D'UNE PLAINTÉ

1. IDENTIFICATION DU PLAIGNANT

PLAIGNANT

Nom et prénom	
Adresse	
Téléphone (maison)	
Téléphone (bureau)	
Courriel	
Télécopieur	

2. ÉLÉMENTS IMPORTANTS RELIÉS À LA PLAINTÉ

Date de l'événement	
Lieu	
Personnes impliquées	

Description de l'événement (que s'est-il passé?)

Démarches effectuées antérieurement pour corriger la situation (précisez auprès de quel organisme ou quels organismes)

Résultats souhaités par le plaignant à la suite de l'examen de la plainte

Plaignant

Date

Responsable de la plainte

Date