

**CANVAS**

**centre d'aide pour victimes d'agression sexuelle**

# Déclaration de services auprès des personnes victimes d'agression sexuelle.

## Table des matières

1. Nom de l'organisme.....	3
2. Notre mission .....	3
3. Nos valeurs .....	3
4. Nos services offerts aux personnes victimes.....	4
5. Nos engagements envers vous .....	4
6. Mécanisme de plainte.....	5
a) La personne responsable de la réception des plaintes.....	5
b) La procédure pour présenter une plainte.....	5
c) Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte.....	6
d) Le délai de traitement d'une plainte.....	7
7. Coordonnées et heures d'ouverture .....	7

## 1. Nom de l'organisme

CAVAS, Centre d'Aide pour Victimes d'Aggression Sexuelle

## 2. Notre mission

Offrir des services d'aide et de soutien auprès de toute personne ayant vécu une agression sexuelle récente ou passée ainsi qu'à leurs proches. Notre clientèle inclue **toute personne de 12 ans et plus** (femmes, hommes, communauté LGBTQ+, personnes issues de l'immigration, etc.)

## 3. Nos valeurs

### 1- **Le respect**

Nous plaçons au centre de nos valeurs le respect profond des personnes rencontrées, affirmant ainsi notre engagement à cultiver des relations empreintes de considération et de dignité.

### 2- **L'équité**

Le CAVAS place l'équité au cœur de son ADN, cherchant à assurer un traitement juste et équitable pour tous. Nous faisons référence à la justice et à l'égalité dans l'accompagnement des individus, en tenant compte des différences et des besoins particuliers, afin d'assurer un soutien juste et impartial pour tous. Nous visons à corriger les inégalités et à favoriser un accès équitable aux services, reconnaissant la diversité des circonstances individuelles.

### 3- **L'humanisme**

Dans ses interventions, le CAVAS met l'accent sur la valorisation de la dignité humaine et le développement des capacités individuelles, en soulignant l'importance de l'autodétermination et le reprise de pouvoir. Nous entretenons la conviction que la personne détient le pouvoir de façonner son propre destin et de contribuer positivement à la société.

### 4- **La confidentialité et le respect du rythme**

Chaque personne interagissant avec le CAVAS bénéficie du droit à la confidentialité pour les échanges au sein de l'organisme. Toutes les informations reçues sont traitées discrètement, favorisant un environnement propice à une relation de confiance et à un accompagnement personnalisé, respectant le rythme de chacun.

### 5- **L'innovation et l'expertise**

Le CAVAS est déterminé à demeurer à la fine pointe des bonnes pratiques et de l'innovation, assurant ainsi un engagement continu envers l'excellence et l'évolution

constante de la problématique. Nous souhaitons nous positionner comme une référence incontournable en matière de violences sexuelles.

## 6- Le changement social

Le CAVAS s'engage pleinement dans la transformation sociale de sa communauté, mettant particulièrement l'accent sur la promotion de l'accessibilité des services, de l'inclusion et de l'éducation collective, tout en travaillant de manière spécifique à sensibiliser, prévenir et réduire la violence sexuelle.

## 4. Nos services offerts aux personnes victimes

### Les services d'aide sont les suivants :

- ✓ Suivi individuel en relation d'aide pour les personnes victimes et les proches.
- ✓ Écoute et soutien par téléphone, courriel et clavardage.
- ✓ Groupe de soutien et ateliers thématiques.

### Offrir des ateliers de sensibilisation et de prévention;

- ✓ Conscientiser et informer la population à la problématique des agressions sexuelles;
- ✓ Offrir des services préventifs des face aux agressions auprès des différents groupes scolaires ou autres.
- ✓ Former et outiller les divers intervenants auprès des organismes qui désirent supporter les victimes d'agression sexuelle. Leur offrir soutien et orientation.

### Lutter, revendiquer et défendre les droits des victimes d'agression sexuelle

- ✓ S'assurer de l'accessibilité à des services adaptés aux besoins.

## 5. Nos engagements envers vous

- L'organisme s'engage à vous offrir un accompagnement respectueux et courtois qui vous permet d'obtenir :
  - Un traitement équitable et impartial en toute confidentialité;
  - Le service approprié à vos objectifs;
  - Des informations requises pour vos démarches post agression sexuelle;
  - Des services simplifiés et facilement accessibles;
  - D'être dirigé vers les ressources adéquates lorsque l'organisme n'est pas habilité à répondre à vos besoins;

- Vous répondre dans un délai raisonnable aux demandes de services.
- Rendre cette déclaration de services disponible à l'accueil de notre centre ainsi que dans la salle d'attente.

### **Ce que nous ne faisons pas :**

En fonction de notre charte et de l'approche de l'organisme, certains services sont exclus de l'offre de service :

- La psychothérapie,
- L'hébergement,
- L'aide financière,
- Rencontres aux domiciles de la clientèle.

## 6. Mécanisme de plainte

Soucieux d'offrir un service à la hauteur des attentes de sa clientèle, le CAVAS s'engage à réaliser sa mission dans le respect de ses valeurs tout en visant la satisfaction des victimes d'agression sexuelle et de leurs proches. Un processus de traitement de plainte a été mis en place afin de résoudre de possibles différends entre la clientèle et l'organisme.

### a) La personne responsable de la réception des plaintes

Nom : Amélie Blain-Bélanger

Poste : Directrice

### b) La procédure pour présenter une plainte

Si vous êtes insatisfait d'un service reçu, vous devez suivre les étapes suivantes :

#### Étape 1 – Tenter d'aborder le différend avec l'intervenant au dossier

La personne plaignante, insatisfaite à l'égard d'un service reçu, doit communiquer verbalement ou par écrit avec l'intervenant(e) concerné(e).

Si l'insatisfaction persiste, la personne plaignante doit communiquer par écrit avec l'organisme en utilisant le formulaire prévu à cet effet.

### Étape 2 – Se procurer un formulaire de plainte

- 1- À l'accueil de l'organisme;
- 2- En faire une demande par courriel au [gestion@cavas-info.org](mailto:gestion@cavas-info.org)

### Étape 3 – Déposer votre plainte

- ✓ *Option 1* : À l'accueil de l'organisme CAVAS  
Remplir le formulaire de plainte et déposez-le en personne au bureau de l'accueil du CAVAS.
- ✓ *Option 2* : Par courriel  
Vous pouvez envoyer votre formulaire dûment compléter au [direction@cavas-info.org](mailto:direction@cavas-info.org)

Veillez noter que nous ne pouvons pas recevoir les plaintes par téléphone.

Lorsque le formulaire de plainte a été reçu, un accusé de réception est envoyé par courriel dans les 5 jours ouvrables suivant la réception.

La direction ainsi que l'équipe des intervenants étudieront la plainte et une décision sera rendue.

### c) La personne victime à droit d'être informée de l'issue de la plainte

Lorsque la plainte a été traitée, un avis écrit est transmis au plaignant afin de l'informer du résultat.

En tout temps, la personne plaignante a le droit de demander une révision lorsqu'elle est insatisfaite de la décision rendue.

Procédure à suivre pour l'examen d'une plainte à l'égard d'une décision rendue :

Le plaignant, insatisfait à l'égard d'une décision rendue, doit faire une demande de révision par écrit dans un délai de 30 jours ouvrables suivant la communication du résultat de l'examen de la plainte en y exposant les motifs justifiant la révision. Cette demande peut être déposée en personne à l'accueil de l'organisme ou acheminée par courriel à l'adresse suivante : [direction@cavas-info.org](mailto:direction@cavas-info.org)

#### d) Le délai de traitement d'une plainte

Lorsque le formulaire de plainte est dûment rempli, le délai de traitement de la plainte est de 30 jours ouvrable suivant sa réception.

#### 7. Coordonnées et heures d'ouverture

Téléphone: (450)778-9992 \*0

Adresse Courriel: [gestion@cavas-info.org](mailto:gestion@cavas-info.org)

Site Web: <https://www.cavas-info.org/>

Facebook: <https://www.facebook.com/cavas.info>

Heure d'ouverture : 8h30 – 16h30 du lundi au vendredi