

# POINT D'APPUI

Centre d'aide et de prévention  
des agressions à caractère sexuel  
de Rouyn-Noranda

## **Déclaration de services du Point d'appui, Centre d'aide et de prévention des agressions à caractère sexuel de Rouyn-Noranda**

### **Notre mission**

Le Point d'appui vient en aide aux femmes et adolescentes de 14 ans et plus ayant subi une agression à caractère sexuel, ainsi qu'à leurs proches.

Le Point d'appui travaille à l'élimination de toutes formes de violence sexuelle par des activités de prévention et de lutte s'adressant à la population de Rouyn-Noranda.

### **Les services**

Le Point d'appui offre des services au niveau des 3 volets d'intervention suivants :

**Aide directe :** Ce volet s'adresse à toutes personnes adultes ou adolescentes s'identifiant au genre féminin qui ont vécu des agressions à caractère sexuel ainsi qu'à leurs proches. L'aide peut se traduire par un suivi individuel en présence ou en virtuel, de l'écoute téléphonique, de l'accompagnement médical, judiciaire ou autres et des groupes de soutien.

**Prévention et sensibilisation :** Dans le but de prévenir les agressions à caractère sexuel, le Point d'appui offre différentes animations à la communauté de Rouyn-Noranda.

**Lutte :** Le Point d'appui met en place et participe à des actions dans le but d'enrayer les agressions à caractère sexuel et d'améliorer les conditions de vie des femmes.

### **Nos engagements envers les personnes que nous rencontrons :**

Le Point d'appui s'engage à :

- offrir des services de qualité dans le respect des besoins de la personne;
- offrir des services selon les limites de l'organisme, de référer vers les bons services si nous ne sommes pas en mesure de répondre au besoin de la personne;
- Offrir des services correspondant à l'approche féministe et aux valeurs de l'organisme qui sont le respect, la solidarité, l'équité et la justice.

### **Vous n'êtes pas satisfaites de nos services ? Voici comment faire une plainte :**

Vous pouvez en discuter avec une intervenante qui transmettra la plainte à notre collective. La collective s'engage à vous répondre dans un délai raisonnable.

Vous pouvez aussi déposer une plainte directement auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSSAT, qui fera l'examen de la situation, et des recommandations le cas échéant.

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et votre 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 de 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'utilisateur 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 l'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.

Pour faire une plainte, vous pouvez téléphoner directement au 1 888-764-5531, ou vous procurez le formulaire papier ou électronique sur le site web de la CPQS. Si vous désirez un formulaire papier, il nous fera plaisir de vous en imprimer un. La CPQS s'engage à vous informer de l'issue de votre plainte.

Pour plus d'information, tels que le délai de traitement des plaintes, nous vous invitons à visiter le site web de la CPQS : [www.cisss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte](http://www.cisss-at.gouv.qc.ca/question-commentaire-plainte)

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Abitibi-Témiscamingue est l'organisme communautaire indépendant désigné pour « Assister et accompagner, sur demande, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir », ceci incluant les organismes communautaires. L'usagère pourra être aidée dans toutes les étapes de la démarche (informations, rédaction de la plainte, rencontres avec les responsables du traitement de la plainte, etc.), et ce par une conseillère professionnelle. Les services sont gratuits et confidentiels.

Coordonnées de la CPQS : 1-877-767-2227  
Coordonnées du CAAP-AT : 819-797-2433

Coordonnées du Point d'appui : 819-797-0101  
[info@pointdappui.org](mailto:info@pointdappui.org)  
CP 1274, Rouyn-Noranda, Québec, J9X6E4