

Le Phare des AffranchiEs

C.P. 51008 Place Citation
Saint-Jérôme, Qc, J5L 2R1
Ouvert du lundi au vendredi
de 8h à 17h
450-990-9595 option 1

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Adoption de la déclaration de services
30 juin 2022

Le document respecte les exigences de la loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement.



Mission

Créé en 2015, Le Phare des AffranchiEs est un organisme à but non lucratif des Laurentides qui, par ses actions concrètes et globales, conscientise les gouvernements, les organismes et le public à la réalité de la traite de personnes. Il offre de l'intervention directe et de la formation et contribue à bonifier l'offre de services.

L'ensemble de nos services sont centrés sur les valeurs suivantes :

Innovation sociale

Par de nouvelles idées, de nouvelles approches, répondre plus adéquatement et plus durablement aux besoins sociaux liés aux enjeux de l'exploitation.

Pragmatisme

Prioriser les actions constructives et concrètes.

Inclusivité

Considérer chaque personne, chaque partenaire, chaque nuance et sensibilité.

Sensibilisation / éducation

Éveiller les consciences aux réalités de la traite de personnes et favoriser l'apprentissage de moyens pour y faire face.

Humanisme

Toujours garder l'être humain et le respect de sa dignité au centre de chaque action et intervention.

Ensemble vers une société digne où l'être humain n'est plus exploité.

Nos engagements envers vous

Nous priorisons une offre de services dans un environnement convivial où la dignité ainsi que l'intégrité psychologique et physique des personnes sont mises de l'avant. Le respect de chaque individu ainsi que de ses choix est au cœur de nos interventions.

Le Phare des AffranchiEs s'engage à faire respecter vos droits¹;

- Droit à la participation ;
- Droit à la prise en considération en étant traité(e) en avec compassion, courtoisie, équité et compréhension et dans le respect de sa dignité ;
- Droit à la protection en assurant la sécurité contre toute manœuvre d'intimidation et de représailles lors de la prestation des services au Phare des AffranchiEs ;
- Droit à la vie privée et à la confidentialité ;
- Droit à l'information de ses droits et ses recours ainsi que les services de santé et tout service d'aide, de prévention ou de protection disponibles ;
- Droit au soutien et à l'accompagnement.

¹ Les droits énumérés ont été sélectionnés par le Bureau de soutien aux services aux personnes victimes d'infractions criminelles afin de guider la nature des plaintes possible visée par la loi.



Nos services offerts aux personnes qui vivent ou ont vécu des conséquences d'une situation d'exploitation et à leurs proches

Le programme A.I.D.E (*A*ccompagnement, *I*ntervention *D*irecte en *E*xploitation) comprend deux volets d'intervention directe, soit les suivis de relation d'aide et les groupes de soutien. Aucuns frais ne sont exigés pour participer à ce programme.

Relation d'aide

Nos suivis de relation d'aide sont offerts en français ou en anglais auprès des personnes vivant des conséquences d'une situation d'exploitation ou de l'échange de services sexuels et leurs proches. Le suivi est personnalisé selon vos besoins. Vous serez accompagné(e) par l'intervenant(e) afin d'atteindre les objectifs établis. Le suivi de relation d'aide consiste essentiellement à vous accompagner face aux défis et aux difficultés que vous vivez actuellement en vous apportant aide et soutien.

Les services sont offerts dans la grande région des Laurentides, dans nos locaux à Saint-Jérôme ou dans un lieu retenu en fonction du contexte (école, centre de réadaptation, centre communautaire, etc.). Les suivis peuvent également être offerts par vidéoconférence au besoin. La durée et la fréquence des rencontres sont déterminées avec l'intervenant(e) selon vos besoins et vos disponibilités. Bien que les services soient réservés habituellement à une clientèle de 14 ans et plus, certaines exceptions sont possibles à la suite d'une évaluation.

Groupe de soutien

Nos groupes de soutien sont conçus pour les femmes de 16 ans et plus vivant des conséquences d'une situation d'exploitation sexuelle ou de l'échange de services sexuels. Le programme s'échelonne sur neuf semaines consécutives à Saint-Jérôme, il est offert en français par deux intervenant(e)s. Le programme est entamé lorsque le groupe est complet (maximum 8 participantes). Il est possible de faire des séances de relation d'aide en attendant le début du programme.

Voici les thèmes qui sont abordés lors du programme:

Le processus de changement

Les émotions et les besoins

La communication

L'estime de soi

La sexualité

Les relations saines et malsaines

Comité de survivantes

En 2021, notre organisme a mis sur pied un comité de survivantes d'exploitation sexuelle pour agir à titre consultatif. Ce comité permet d'obtenir des idées et des opinions sur les programmes et activités offerts par le Phare des AffranchiEs ainsi que de permettre aux personnes de partager leurs expériences pour aider à la création des projets en place et à contribuer à améliorer les services d'aide. Les membres du comité sont rémunérées pour leur participation.



Procédure portant sur la réception et l'examen d'une plainte

Notre organisme affirme son engagement à faire cesser toute situation problématique présente dans son offre de services auprès des personnes victimes, survivantes ou proches d'une situation d'exploitation. Notre équipe s'assurera de rester objective et équitable tout en préservant la dignité de l'ensemble des personnes concernées lors du processus de plainte.

Personne responsable et procédure pour présenter une plainte

Chaque demande fait l'objet d'un dossier distinct. Le traitement de la demande sera fait par un membre du conseil d'administration, soit Marie-Josée Morin, qui s'assurera que celui-ci soit fait de façon juste et équitable. La demande initiale sera uniquement consultée par cette personne, afin qu'elle puisse déclencher le processus de plainte et respecter vos demandes face à la confidentialité.

Vous pouvez compléter le **formulaire en ligne** disponible au www.affranchies.ca/individuelle ou prendre un **rendez-vous téléphonique** par courriel à plaintes@affranchies.ca afin de faire celle-ci verbalement.

Les informations recueillies dans le formulaire viseront l'identification de la personne et le service ciblés par la plainte, une description de la situation problématique et vos attentes envers le processus.

Il est possible de faire une plainte de façon anonyme en complétant le formulaire en ligne, ainsi aucun renseignement personnel ne sera transmis. Cependant, aucun suivi de votre plainte ne sera possible par la suite.

L'examen d'une plainte

La personne responsable des plaintes étudiera votre demande afin de s'assurer que celle-ci est recevable.

Dans le cas d'une **demande incomplète**, une requête de complément d'information pourrait être faite. Vous devrez répondre dans le délai fixé, à défaut de quoi la plainte sera réputée avoir été abandonnée. Le délai variera en fonction de l'information ou des documents demandés.

Si la demande n'est **pas recevable**, car la plainte présente des éléments non fondés ou non vérifiables (ex. : au sujet d'un service non existant, au sujet d'un(e) employé(e) qui n'est pas membre de notre équipe, etc.), vous allez être informé(e) de la décision aux coordonnées fournies lors de la plainte initiale.

Si la demande est **recevable**, la personne visée par la plainte sera informée de celle-ci afin de tenter de régler la situation problématique. Le Phare des AffranchiEs prendra toutes les mesures raisonnables pour régler les éléments problématiques dans son offre de services et utiliser l'information obtenue afin d'améliorer celle-ci.

Si nous remarquons que le maintien de la confidentialité de votre identité n'est pas possible lors de ce processus, car il y a un trop grand risque d'identification et que vous avez indiqué ne pas vouloir être identifié(e), la personne responsable des plaintes vous contactera afin de discuter des options qui s'offrent à vous.



Processus de conciliation

Vous pouvez demander à participer à un processus de conciliation avec la personne visée par la plainte. Cette demande peut être faite en tout temps.

Votre droit d'être informé(e) de l'issue de la plainte

Vous avez le droit d'avoir accès aux informations relatives au processus d'examen et d'être informé(e) de l'issue de votre plainte. Le cas échéant, vous devez en faire la mention et transmettre vos coordonnées à cet effet afin que la personne responsable des plaintes puisse vous contacter.

Si vous êtes insatisfait(e) de la décision prise, vous pouvez demander une révision afin que votre dossier soit examiné de nouveau par l'organisme. Une autre personne sera alors chargée de votre dossier et vous informera de la décision prise par suite de la révision de votre plainte et de ses motifs. La décision découlant de ce processus est alors finale et sans appel.

Délai de traitement d'une plainte

Le traitement de la plainte sera effectué, dans un délai de quinze (15) jours ouvrables à la suite de la réception de l'ensemble des renseignements nécessaires à l'évaluation de la plainte.

Fermeture du dossier de plainte

Lors de la fermeture du dossier de plainte, l'ensemble des informations concernant la plainte et la décision sera conservé par écrit, soit 3 ans pour une plainte non-recevable et 5 ans pour une plainte recevable.

Vous pouvez faire une demande pour que toutes vos informations personnelles soient détruites à la fermeture du dossier. Seuls les éléments pouvant servir à l'amélioration du programme seront alors conservés.

Vous avez des questions face au processus de plainte ?

Contactez-nous par courriel: plaintes@affranchies.ca

Résumé de la procédure et l'examen d'une plainte

