

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

**Nom de l'organisation :** La Sortie / The way out

**Notre mission :** Offrir des services d'aide et d'accompagnement aux survivantes d'exploitation sexuelle de 18 ans et plus

**Nos valeurs :** Encourager et encadrer l'espoir de construire un futur meilleur, redonner aux victimes la liberté de choisir une vie meilleure et la force de surmonter la poigne des blessures du passé

**Nos services offerts aux personnes victimes :**

- **Accueil / évaluation / orientation**

(Déterminer les besoins afin d'orienter les services, l'aide et le soutien de manière appropriée)

- **Hébergement**

(Offrir l'accès à une chambre avec repas et toutes les commodités)

- **Suivi individuel**

(Élaborer un plan d'action et en faire le suivi régulier)

- **Ateliers thématiques**

(Organiser et animer des ateliers de formation sur divers sujets)

- **Intégration sociale**

(Favoriser le développement des habiletés sociales nécessaires pour vivre en société)

**Nos engagements envers vous :**

Être une ressource pour les survivantes d'exploitation sexuelle en leur offrant de véritables chemins de sortie.

Accueillir chaque femme dans le respect et la discrétion

- Accueillir chaque femme sans jugement
- Offrir un milieu sécuritaire

Le code d'éthique de La Sortie énonce les pratiques et les conditions attendues du personnel envers leurs collègues et les participantes.

Il constitue notre engagement et celui de notre personnel à l'endroit des droits des participantes pour éviter les conflits d'intérêts de toute nature, en vue d'offrir à la clientèle des services de la plus grande qualité.

Le code d'éthique sera remis à chaque femme lors de la première rencontre

**AMOUR – ESPOIR – LIBERTÉ**

**Adresse :** 4747, boul. Saint-Charles, Pierrefonds (Qc) H9H 3C7

**Tél. :** 514 236-7255

**Courriel :** info@lasortie.org

**Site Web :** www.lasortie.org

## 1. Procédure pour porter plainte

La loi reconnaît à une personne utilisant les services du réseau de la santé et services sociaux le droit de porter plainte si elle est insatisfaite des services qu'elle a reçus.

Vous pouvez contacter :

**Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal**

**Téléphone au :** 844-630-5125,

**Courriel au :** [commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca)

**Site internet :** <https://www.ciusss-ouestmtl.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/plaintes-et-satisfactions/>

### L'examen de votre plainte

- Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
- Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
- Il recueille, par la suite, des renseignements auprès des personnes en cause.
- Il intervient de la manière qu'il juge la plus appropriée et il le fait sans délai lorsqu'il est informé qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.
- Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions qu'il a envisagées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Votre plainte est traitée **en toute confidentialité**.

Vous avez besoin d'aide pour formuler votre plainte ou vous souhaitez recevoir de l'accompagnement dans vos démarches?

### Plusieurs possibilités s'offrent à vous

Vous pouvez aussi composer le numéro sans frais de Services Québec : **1 877 644-4545**.

**Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAP-Île de Montréal)** est un organisme mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour assister et accompagner les usagers insatisfaits des services offerts par un établissement du Réseau de la santé et des services sociaux sur l'Île de Montréal.

**Ligne directe :** 514-861-5998 ou par **courriel :** [info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca)

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

-Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal peut vous assister et vous accompagner dans la formulation de votre plainte.

Numéro de téléphone : 514-861-5998.

Courriel : [info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca)

Cet organisme communautaire régional est mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister à toutes les étapes de vos démarches.

**Heures d'ouverture de La Sortie / The way out**

7jours / 24heures

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

2023-12-15

**AMOUR – ESPOIR – LIBERTÉ**

**Adresse :** 4747, boul. Saint-Charles, Pierrefonds (Qc) H9H 3C7

**Tél. :** 514 236-7255

**Courriel :** [info@lasortie.org](mailto:info@lasortie.org)

**Site Web :** [www.lasortie.org](http://www.lasortie.org)