



Centre de ressources et d'intervention
pour hommes abusés sexuellement
et leur entourage

DÉCLARATION DES SERVICES

ET

POLITIQUE DE GESTION DES PLAINTES

Révisé le 1^{er} décembre 2025

TABLE DES MATIERES

| | |
|--|---|
| NOTRE MISSION | 2 |
| NOS VALEURS | 2 |
| Intégrité | 2 |
| Innovation et créativité..... | 2 |
| Passion..... | 2 |
| Engagement..... | 2 |
| Transparence | 2 |
| LES SERVICES DU CRIPHASE | 3 |
| Demande d'aide et rencontre d'accueil | 3 |
| Relation d'aide individuelle | 3 |
| Art-thérapie en individuel..... | 3 |
| Groupe de soutien..... | 3 |
| SOUTIEN AUX PROCHES DES VICTIMES | 4 |
| NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS..... | 4 |
| L'approche du CRIPHASE..... | 4 |
| Objectif | 5 |
| ARRÊT, REFUS OU SUSPENSION DE SERVICES | 5 |
| MÉCANISME DE PLAINTES | 5 |
| Plainte..... | 5 |
| Participant | 5 |
| Accessibilité | 6 |
| Confidentialité et impartialité | 6 |
| TRAITEMENT DES PLAINTES | 6 |
| COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE..... | 7 |
| FORMULAIRE DE PLAINTES DE LA CLIENTÈLE | 8 |

NOTRE MISSION

La mission du CRIPHASE consiste à accompagner les hommes abusés sexuellement et leur entourage, dans leur quête pour se réapproprier sainement le pouvoir sur leur vie, par le biais d'interventions psychosociales, d'information, de sensibilisation, d'activités favorisant la socialisation, ainsi que par la formation des intervenants du réseau.

Nous privilégions une approche intégrative et dynamique, qui respecte le rythme de l'individu et qui prend en compte les relations entre les émotions, l'esprit et le corps.

NOS VALEURS

Intégrité

En étant authentique, comme personne, comme équipe et comme organisation. En agissant toujours en cohésion avec les valeurs du CRIPHASE et toujours à l'avantage de nos usagers et de l'organisme.

Innovation et créativité

En favorisant la créativité, en proposant de nouvelles façons de faire, de nouvelles idées, de nouveaux projets et en questionnant le statut quo, dans le but de toujours améliorer nos services.

Passion

En étant passionné par la cause et par l'organisme. En accordant de l'importance à son travail et en étant motivé par la volonté d'offrir les meilleurs services à nos usagers. Par la conviction que notre contribution à la mission fait réellement une différence dans la vie de nos usagers.

Engagement

En offrant toujours le meilleur de nous-mêmes, en tant qu'individu, professionnel, équipe et organisme. En étant disponible et à l'écoute des besoins des usagers et de l'équipe. En démontrant clairement son désir d'aider et de collaborer aux activités utiles à l'organisation, au-delà de ses propres objectifs personnels. En sachant s'adapter aux changements, en fonction des besoins et de la réalité de l'organisme.

Transparence

En étant direct et honnête dans ses communications et ses relations avec les autres. En exprimant et en partageant sincèrement et sans détour ses idées et ses opinions aux membres de l'équipe. En respectant la mission, les valeurs et les règles internes, dont le code de déontologie, du CRIPHASE.

LES SERVICES DU CRIPHASE

Demande d'aide et rencontre d'accueil

Pour accéder à nos services, la personne doit d'abord répondre à différentes questions lors d'une entrevue téléphonique. Cette étape permet de vérifier que nous sommes la ressource appropriée pour ses besoins. À la suite de cet appel, une rencontre dans nos locaux est prévue afin de finaliser l'ouverture du dossier et de permettre à la personne de se familiariser avec le CRIPHASE. Après cette rencontre, son nom est inscrit sur la liste d'attente du service choisi.

Relation d'aide individuelle

Le suivi de relation d'aide individuelle est offert à tout homme ayant besoin de soutien et d'accompagnement en lien avec les abus sexuels dont il a été victime. Chaque participant peut bénéficier d'un maximum de vingt (20) rencontres de 60 minutes avec un·e intervenant·e psychosocial·e.

Ce service est disponible en français et en anglais.

Art-thérapie en individuel

Ce service est personnalisé selon le moyen d'expression artistique qui intéresse le participant. En présence d'une art-thérapeute, il est possible d'explorer le jeu de sable, des matériaux en deux ou trois dimensions, un journal créatif ou la méthode du dessin guidé. Chaque participant peut bénéficier d'un maximum de vingt (20) rencontres de 60 minutes avec une art-thérapeute.

Ce service est principalement offert aux participants ayant complété les séances de relation d'aide individuelle ou le groupe PHASE 1.

Groupe de soutien

PHASE 1

La Phase 1 constitue la porte d'entrée des groupes de soutien proposés aux hommes ayant subi des abus sexuels durant l'enfance (avant l'âge de 18 ans). Dans ce groupe, nous abordons plusieurs enjeux. Le contenu de la Phase 1 favorise la prise de conscience de l'impact que l'abus sexuel continue d'avoir à l'âge adulte. L'objectif est d'offrir un espace bienveillant où le sentiment de sécurité est prioritaire.

Chaque Phase 1 comprend dix (10) rencontres hebdomadaires de trois (3) heures chacune.

Par la suite, les participants peuvent accéder à d'autres groupes de soutien, selon les thèmes proposés et leurs besoins. Les thèmes offerts sont :

- PHASE SEXO
- PHASE PLEINE CONSCIENCE
- PHASE COLÈRE ET PLEINE CONSCIENCE
- PHASE ARCHÉTYPES MASCULINS

SOUTIEN AUX PROCHES DES VICTIMES

Soirées d'informations

Ces soirées sont offertes aux proches d'hommes ayant vécu des abus sexuels. Elles visent à fournir de l'information sur nos services, ainsi que des ressources et outils pour mieux comprendre la réalité et les réactions de leur proche.

Suivi individuel pour l'entourage

Nous offrons également un service de relation d'aide destiné aux proches d'hommes ayant vécu des abus sexuels. Un maximum de sept (7) rencontres de 60 minutes est proposé.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

La *Loi sur l'aide aux victimes d'actes criminels* prévoit des mesures destinées à répondre aux besoins et aux préoccupations des personnes victimes d'actes criminels.

De plus, elle définit la notion de « victime » et reconnaît les droits et responsabilités qui s'y rattachent.

L'article 2 de la Loi accorde à la personne victime le droit d'être traitée avec **courtoisie, équité, compréhension** et dans le **respect de sa dignité** et de **sa vie privée**.

L'approche du CRIPHASE

Le CRIPHASE reconnaît que les interventions auprès des personnes victimes d'actes criminels — plus particulièrement d'abus sexuels — doivent respecter leurs besoins et leur rythme. L'accompagnement vise à soutenir leur capacité à gérer leur vie et à prendre les décisions qui les concernent.

Objectif

La présente Politique de gestion des plaintes vise à assurer un traitement efficace des plaintes, dans des délais raisonnables. Elle a pour objectif de contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population.

Cette politique permet au CRIPHASE d'améliorer ses pratiques tout en garantissant un traitement équitable, respectueux et rigoureux de chaque plainte qui lui est soumise.

La Politique de gestion des plaintes s'applique à l'ensemble des membres du personnel du CRIPHASE.

La date d'entrée en vigueur de la présente Politique est le 29 avril 2020.

ARRÊT, REFUS OU SUSPENSION DE SERVICES

Le CRIPHASE se réserve le droit de mettre fin, de refuser ou de suspendre les services offerts lorsqu'une personne victime adopte un comportement inacceptable ou quérulent. Cette mesure s'inscrit dans l'obligation du CRIPHASE d'assurer un milieu de travail sain pour ses employés ainsi qu'un environnement sécuritaire pour ses utilisateurs, exempt de violence, de harcèlement ou de tout autre comportement de même nature.

De plus, les services peuvent être interrompus si les besoins de la personne dépassent le mandat ou l'expertise du CRIPHASE.

Par ailleurs, les personnes ayant commis des délits à caractère sexuel ne sont pas admissibles aux services réguliers du CRIPHASE. Elles sont toutefois redirigées vers nos services spécifiques prévus à cet effet.

MÉCANISME DE PLAINTÉ

Plainte

Une plainte est l'expression, orale ou écrite, d'une insatisfaction formulée par un participant à l'égard des services reçus.

Participant

Toute personne qui reçoit ou qui est éligible à recevoir les services offerts par le CRIPHASE.

Accessibilité

La qualité des services offerts à la population est au cœur des préoccupations du CRIPHASE. Nous considérons que toute personne doit pouvoir formuler une plainte concernant les services reçus.

Par conséquent, un formulaire prévu à cet effet est disponible dès qu'une demande est formulée et sera prochainement accessible sur notre site internet. Toute personne doit pouvoir communiquer facilement son insatisfaction, par écrit ou verbalement, avec l'assurance qu'une réponse lui sera transmise dans un langage clair et avec diligence.

Confidentialité et impartialité

Toute plainte est traitée avec la même attention, dans le respect de la confidentialité et de l'impartialité, et ce, avec diligence.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans un premier temps, nous invitons le participant à communiquer directement avec la personne concernée et, si possible, à lui transmettre par écrit les détails de la situation. Bien souvent, les problèmes peuvent ainsi être réglés rapidement et efficacement.

L'employé qui reçoit un commentaire, verbal ou écrit, d'un participant doit en discuter avec la direction.

Dans le cas où la situation n'est pas réglée, ou si le participant préfère ne pas contacter directement la personne concernée, il est invité à transmettre sa plainte par écrit à la direction du CRIPHASE, qui en assurera le traitement.

Le CRIPHASE s'engage à faire parvenir un accusé de réception dans les dix (10) jours ouvrables suivant la prise de connaissance de la plainte. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de la plainte. Conformément à la procédure interne d'examen, les mesures prises seront communiquées à la personne plaignante dans un délai maximal de soixante (60) jours ouvrables à compter de la date de l'accusé de réception.

Si la question demeure non résolue, le participant peut s'adresser à la présidence du conseil d'administration du CRIPHASE.

Enfin, toute plainte visant la direction générale sera traitée directement par le conseil d'administration concerné.


COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

CRIPHASE

1225, boul. Saint-Joseph Est, unité 301

Montréal (Québec)

H2J 1L7

 514-529-5567

 info@criphase.org

 www.criphase.org

Heures d'ouverture

- Lundi au jeudi : 9 h à 17 h
- Vendredi : 9 h à 12 h

Sur rendez-vous uniquement.

