



Déclaration des services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Mécanisme de plainte à l'intention des femmes recevant le soutien d'Un toit pour Elles

Cette déclaration est conforme aux informations les plus récentes contenues dans le Manuel des politiques et procédures d'Un toit pour elles

NOM, ADRESSE DE L'ORGANISATION ET HEURES D'OUVERTURE

Un toit pour elles
C.P. 45 succursale Saint-Dominique
Montréal (Québec) H2S 3K6
514-9033553

Ouvert du lundi au jeudi de 9h30 à 17h00

NOTRE MISSION

Un toit pour elles vise à offrir une réponse adaptée aux besoins d'hébergement sécuritaire et de logement pour les femmes dans l'industrie du sexe et leurs enfants, incluant celles qui sont engagées dans des démarches de sortie de la prostitution.

NOS VALEURS

Nos valeurs sont porteuses d'un monde meilleur ainsi que de transformations sociales en profondeur.

Justice sociale : promouvoir et défendre les droits humains, l'accès aux ressources et la distribution équitable des richesses.

Solidarité : affirmer que les êtres humains sont interdépendants et doivent développer des liens de mutualité et de réciprocité pour vivre ensemble et protéger le bien commun.

Respect : reconnaître à chaque personne, son intégrité, sa liberté, ses croyances, ses valeurs, son autonomie, sa dignité, son rythme et sa vie privée.

SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Depuis 2018, utpELLES multiplie les initiatives pour soutenir les femmes en sortie de l'industrie du sexe. Pour le moment nous offrons les services suivants:

Hébergement temporaire courte durée

Comme son nom l'indique, utpELLES offre un hébergement temporaire de courte durée aux femmes en situation d'instabilité résidentielle et d'itinérance, ayant un vécu en lien avec l'exploitation sexuelle, engagées dans une démarche de sortie du milieu prostitutionnel.

Nous collaborons avec divers partenaires aux niveaux local, provincial et fédéral. L'accès à nos résidences se fait exclusivement par référence : une femme souhaitant être hébergée doit être orientée vers nous par une référence.

Accompagnement et soutien

Pendant leur séjour, nous accompagnons les résidentes dans leurs démarches de reconstruction et de recherche d'un logement sécuritaire, stable et indépendant, grâce à :

- Un plan d'action personnalisé, élaboré avec chaque femme pour faciliter sa transition vers un logement durable.
- Un accompagnement dans les démarches visant une reprise du pouvoir d'agir, incluant un soutien adapté à ses besoins.
- Des activités de groupe pour briser l'isolement, encourager l'entraide, favoriser les apprentissages dans un espace bienveillant et sécuritaire.
- Des informations et ressources sur les options de logement disponibles selon les besoins de la femme.
- Suivi post-hébergement : les femmes qui ont séjourné dans nos hébergements peuvent bénéficier d'un suivi prolongé afin de poursuivre leurs démarches de réinsertion.

Hébergement Transitoire : À partir de septembre 2026, utpELLES offrira de l'hébergement transitoire dans sa nouvelle ressource, qui comprendra 18 logements destinés aux femmes en processus de sortie de l'industrie du sexe. Dans ce milieu de vie structurant, utpELLES continuera d'accompagner et de soutenir les résidentes dans leur démarche de sortie pendant une période pouvant aller jusqu'à trois ans, grâce aux services d'accompagnement décrits précédemment.

NOS ENGAGEMENTS ENVERS VOUS

UtpELLES s'engage à respecter les droits et obligations des usagères comme prévus dans la Loi sur les services de santé et les services sociaux applicables à un organisme communautaire offrant des services d'accompagnement et d'intervention auprès des femmes victimes d'exploitation sexuelle et leurs proches. Parmi ces droits, et sans qu'ils se limitent à ceux-ci, se trouvent : le droit d'être informé, le droit de participer aux décisions le concernant, le droit de refuser les services, le droit à la confidentialité et le droit d'accéder à son dossier.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DE PLAINTES UN TOIT POUR ELLES (utpELLES)

En vue d'assurer son intégrité et sa crédibilité auprès des membres et de ses partenaires, un toit pour utpELLES a élaboré une politique de traitement des plaintes. Celle-ci prendra en compte les plaintes de toute personne, groupe ou partenaire desservi par l'organisme.

Le traitement des plaintes tient compte des statuts, des règlements internes et du code d'éthique de utpELLES. Pour donner suite à une plainte reçue, l'organisme doit respecter les principes et procédures contenus dans la présente politique.

DÉFINITION

Une **plainte** est une déclaration écrite faite par une personne qui estime qu'un membre du personnel ou une personne agissant pour le compte d'utpELLES, n'a pas agi de manière acceptable ou a violé ses droits. Cette plainte peut être déposée lorsqu'il y a des raisons de croire que le comportement observé ne respecte pas les normes attendues ou enfreint les droits de la personne concernée.

Mécanisme de plainte

1) En tout premier lieu et dans la mesure du possible, utiliser les outils de communication ainsi que le protocole de clarification des malaises d'Un toit pour elles de la façon suivante (voir annexe 1 page 7)

- Demander une rencontre de clarification des malaises avec la travailleuse concernée par la plainte.
- Si cela s'avère trop exigeant OU si l'entente conclue lors de la clarification de malaise avec la travailleuse n'est pas satisfaisante, il est possible de demander une médiation à la directrice générale par courriel ou par téléphone : bailaou.diallo@untoitpourelles.org ou 514-903-3553

2) En cas d'échec ou de refus du protocole de clarification, faire une plainte écrite ou verbale à la présidente du conseil d'administration à : dianematte@videotron.ca ou 514-376-9241 (voir annexe2, page 10)

TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte peut être formulée verbalement ou préférablement par écrit. Les comportements reprochés et les détails des incidents doivent être décrits avec autant de précision que possible, pour qu'une intervention puisse être réalisée rapidement pour faire cesser la situation.

Toute plainte, même verbale, doit être consignée par écrit. Si nécessaire, la personne responsable de la réception des plaintes aide la personne plaignante à rédiger sa plainte. Dans le cadre du processus initial, ladite plaignante fournit son nom et son adresse à la personne responsable du traitement des plaintes qui, par la suite, lui expédie un accusé de réception formel dans un délai de **2 jours** ouvrables.

Les personnes responsables désignées par l'organisme pour la réception des plaintes sont membres du comité de gestion constituées par des personnes issues du conseil d'administration.

Toute plainte doit contenir les informations suivantes (voir le formulaire en annexe) :

- Ses noms et prénoms ou son nom, s'il s'agit d'une personne morale,
- Son adresse postale et son adresse de courrier électronique (si possible),

- Son numéro de téléphone,
- L'objet de la plainte,
- La description de la situation insatisfaisante,
- Les résultats souhaités,
- La signature de la personne qui porte plainte ou qui la représente,
- La date et le lieu où a été faite la plainte.

Personne responsable de la réception des plaintes

La personne responsable de la réception des plaintes est la présidente du Conseil d'administration d'Un toit pour elles. **Depuis le 15 juillet 2025, il s'agit de Diane Matte. Le numéro de téléphone pour lui laisser un message de plainte verbalement est le 514-376-9241. Le courriel pour lui envoyer un message de plainte par écrit est dianematte@videotron.ca.** Diane Matte reçoit les messages de plaintes et les achemine au comité à la gestion des plaintes. Un modèle de formulaire de plainte est inclus à l'annexe 2, à la page 10.

Pour déposer une plainte, la personne plaignante peut utiliser les formulaires prévus à cette fin lesquels sont disponibles au siège social ou sur le site internet (www.untoitpourellesquebec.org)

Le traitement des plaintes reçues à utpELLES doit, s'effectuer dans le respect et la confidentialité de toutes les personnes concernées qui ont l'obligation de collaborer. Si une plainte peut être réglée immédiatement et à la satisfaction de la personne plaignante, la personne qui reçoit la plainte, ou une autre personne désignée par le conseil d'administration à savoir la directrice de l'organisme entreprend le traitement de la plainte et en fait un rapport au comité de gestion.

Les plaintes qui ne peuvent pas être réglées immédiatement doivent être traitées de façon impartiale par **le comité de gestion constitué de deux membres du conseil d'administration.**

Dans le cas où la plainte concernerait une de ces deux personnes, elle sera remplacée lors de la procédure de gestion de la plainte comme suit : si c'est une membre du CA, par un autre membre du CA, si c'est la directrice générale, par une membre du conseil d'administration.

Le comité rédige un rapport écrit. La direction de l'organisme communique la décision à la personne qui a porté plainte et à la personne désignée par la plainte. utpELLES s'engage à tenir la personne plaignante informée du traitement de sa plainte et à transmettre une conclusion motivée les **45 jours** suivant la réception d'une plainte.

Lors du traitement d'une plainte, utpELLES a les obligations suivantes :

- Informer la personne plaignante de l'existence de la présente politique et lui en faire parvenir une copie
- Permettre à la personne plaignante d'être accompagnée de la personne de son choix pour les démarches relatives à sa plainte
- Fournir à la personne plaignante un accusé de réception à sa plainte
- Offrir à la personne plaignante une rencontre afin qu'elle puisse présenter ses observations concernant la teneur de sa plainte

- Traiter la personne plaignante avec respect et ne faire aucune pression ou autre forme de représailles visant à l'empêcher ou à la dissuader de porter plainte

Si à la fin du processus la personne plaignante n'est pas satisfaite avec le résultat, elle sera dirigée vers les instances pertinentes, à savoir :

- S'il s'agit d'une plainte concernant la relation de travail elle sera dirigée à la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST).
- Les plaintes alléguant des infractions à la Loi de l'impôt sur le revenu peuvent être adressées à la Division de la conformité de la Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada.
- Pour les plaintes en matière de discrimination elle sera dirigée vers la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse
- Les plaintes concernant la façon dont l'organisme a interagi avec une personne qui cherchait à obtenir de l'aide ou un service doivent être adressées au Conseil d'administration de l'organisme.
- Pour les plaintes concernant la divulgation de renseignements elle sera dirigée vers la commission d'accès à l'information du Québec.

NON-TRAITEMENT DES PLAINTES

Selon le cas, certaines plaintes pourraient être refusées si elles comprennent l'une ou l'autre des caractéristiques suivantes :

- Délai trop long entre le signalement de l'événement par la personne plaignante et le dépôt de la plainte à savoir deux ans après la tenue de l'événement
- Abandon de la plainte par la personne plaignante
- Refus de la personne plaignante de collaborer (ex. : non-divulgation de son identité, lorsqu'essentielle pour le traitement de la plainte)

Pour toute plainte non retenue, le comité de gestion doit informer par écrit la personne plaignante de cette décision et en indiquer les raisons dans un délai maximum de 4 semaines après la réception de la plainte ou dans l'occurrence des situations mentionnées le cas échéant.

DOSSIER DE PLAINTE

Chaque dossier de plainte doit inclure les renseignements suivants :

- La date de réception de la plainte
- La durée du traitement de la plainte
- Le résultat du processus de traitement
- La date et la signature des personnes ayant traité la plainte
- Une copie de la plainte et de la réponse finale

ARCHIVAGE

Tous les fichiers doivent être classés dans un répertoire réservé au traitement de plaintes. Tous les dossiers des plaintes constitués par utpELLES sont confidentiels et conservés sous clé pendant cinq (5) ans. Le comité responsable du traitement des plaintes peut y accéder pour des raisons administratives.

ENTRÉE EN VIGUEUR

L'entrée en vigueur de cette politique est __ le 16 mai 2025 _____

Mis à jour par le conseil d'administration d'Un toit pour ELLES _ Le 5 juin 2026 _____



Dina Matte

Annexe 1 – PROTOCOLE DE CLARIFICATION DE MALAISE ET GESTION DE CONFLIT ¹

Lorsque je vis un malaise face à des comportements, des attitudes ou des paroles provenant d'une autre personne, je dois :

A. Avis de clarification de malaise

- a. Communiquer le plus rapidement possible avec cette personne, de vive voix ou par téléphone ou courriel, pour l'informer du malaise ressenti face à son comportement, son attitude ou ses paroles.
- b. M'entendre avec cette personne sur un moment qui nous convient pour discuter de la situation.

B. Rencontre des parties impliquées

- a. Lorsque je clarifie la situation avec l'autre personne, je ramène le malaise en tenant compte des éléments suivants :
 - les faits qui se sont produits et qui ont suscité un malaise ;
 - comment je me suis sentie à ce moment-là ;
 - ce dont j'ai besoin : je fais une demande claire.
- b. J'invite l'autre personne à parler d'elle-même et de sa perception de cet événement. Ensemble, nous tentons de trouver des solutions satisfaisantes pour prévenir d'éventuels malaises. C'est un échange pour se comprendre, pas pour se justifier.

Nommer de cette manière :

Quand tu _____, je me sens _____.
(parole, geste) (colère, tristesse, peur)

Il doit également s'ajouter à cela une demande claire. Elle consiste en une :

- Action claire et concrète
- Positive (ce que l'on veut plutôt que ce que l'on ne veut pas)
- Réaliste et réalisable
- Ouverte et négociable

¹ Ce protocole a été rédigé en collaboration avec DIANE CHAYER CONSULTATION INC.



Faire une demande nécessite d'avoir réfléchi à l'avance à nos besoins. Pour l'autre, il s'agit d'une occasion de contribuer à mon bien-être, pas une obligation.

- c. On vérifie dans les 48 heures si tout le reste bien clair pour chacune.

MODALITÉS PARTICULIÈRES

A. Préparation de la rencontre

- a. Si j'en ressens le besoin, je peux parler de la situation à une tierce personne pour qu'elle puisse m'aider à préparer la rencontre avec la personne concernée. Je dois savoir quel objectif je poursuis en faisant cette démarche auprès d'elle pour éviter de donner libre cours à trop d'émotions et de jugements.
- b. Le rôle de cette tierce personne est d'écouter et de soutenir le processus de réflexion, et, s'il y a lieu, de décision, pour favoriser les chances de succès de la rencontre à venir. À la suite de cette rencontre préparatoire, cette personne s'assurera de connaître le moment de la rencontre de clarification de malaise et fera un suivi pour être informée des résultats.

B. Demande d'assistance d'une médiatrice

Si je ne suis pas à l'aise d'exprimer ce malaise ou si je crains la réaction de l'autre, je peux demander l'aide d'une tierce personne qui servira de médiatrice lors d'une rencontre à trois. Je dois en aviser la personne avec qui j'ai un malaise.

Le rôle de la médiatrice est le suivant :

- mettre en contexte la demande de clarification de malaise ;
 - s'assurer que la rencontre soit brève ;
 - observer et s'assurer qu'il n'y a pas de rapports de force pendant la rencontre : l'intention de chaque personne est bien de régler la difficulté
- 1) en reconnaissant l'impact de son comportement,
- 2) en participant activement à la résolution de la difficulté ;
- recadrer si besoin ;
 - s'assurer que des solutions sont identifiées et acceptées par les deux parties ;
 - faire un suivi auprès des deux parties dans les 48 heures.

C. Retour en groupe

Lorsque le malaise a été vécu en groupe, les deux parties s'entendent sur ce qui sera ramené à l'ensemble du groupe, et ce, en tenant compte des éléments suivants :



- le résumé du malaise vécu ;
- l'entente qui a été prise entre les deux parties

A. APPRÉCIATIONS

Un échange d'appréciations est souvent nécessaire à la fin d'une rencontre de groupe. Il sert à :

- Combattre les oppressions intériorisées
- Compenser le manque de valorisation de nos forces et de nos compétences au sein de la société

Attention :

- ✓ On donne les appréciations ressenties réellement
- ✓ On refuse celles qui ne nous font pas de bien
- ✓ On peut s'en donner à soi-même
- ✓ On peut en demander

On utilise la même formule que pour les autres outils, on nomme l'action, la parole, le geste que nous avons apprécié de la part de la personne et on explique pourquoi.

Annexe 2 – FORMULAIRE DE RECEPTION DES PLAINTES

Section 1 – Information sur la personne qui formule la plainte

Nom:		Madame ☐
Prénom :		
Adresse :		
Numéro de téléphone et adresse de courriel :		
Commentaires :		

Section 2 – Information sur la plainte

Plainte reçue	Verbalement ☐	Par écrit ☐ (Annexer la plainte écrite.)
Date de la réception de la plainte :		
Objet ou description de la plainte :		
Causes ou raisons de la plainte :		

Section 3 – Information sur l'action entreprise pour régler la plainte

(Si la plainte était écrite.) Date d'envoi à la personne qui a formulé la plainte de l'avis écrit l'informant du traitement donné à sa plainte : _____ (Annexer une copie)

Délai maximal de 45 jours ouvrables respecté : **Oui** ☐ **Non** ☐

Action entreprise pour traiter la plainte :

Responsable du traitement :

Délai de traitement :

Plainte relevant d'un dysfonctionnement important dans les services de l'organisme qui nécessite une analyse approfondie et la mise en place de mesures pour corriger la situation.	Oui ☐	Non ☐
	☐	☐

Par: (En lettres majuscules) _____ Date: _____

Signature: _____

Section 4 – Résultat du traitement de la plainte

Résultat :

Traitement satisfaisant :

Oui ☐

Non ☐

Par: (En lettres majuscules)

Date:

Signature: