

# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## 1. Nom de l'organisation

Projet Intervention Prostitution Québec (PIPQ)

## 2. Mission

Le PIPQ reconnaît que chacune des personnes accompagnées a une expérience unique et des aspirations valides, et qu'elle est la mieux placée pour définir sa propre réalité. Peu importe leurs caractéristiques individuelles (âge, identité de genre, religion, langue, convictions politiques, etc.), l'organisme accueille les personnes qui sont actives, l'ont déjà été, ou sont à risque de se trouver dans une dynamique prostitutionnelle pouvant aller de l'exploitation sexuelle au travail du sexe et incluant toutes formes d'échange de services sexuels contre rétribution.

À travers ses interventions axées sur la sensibilisation, l'éducation, la prévention et le soutien, le PIPQ assure une présence significative et un accompagnement adapté aux personnes présentant diverses trajectoires et module son accompagnement aux réalités avec lesquelles ces personnes peuvent être appelées à composer (itinérance, dépendance aux substances psychoactives, difficultés liées à la santé mentale ou sexuelle, etc.).

En considérant la personne dans sa globalité et en cohérence avec l'approche de réduction des risques, les visées du PIPQ sont de :

- sensibiliser et informer la population au phénomène de la prostitution, du travail du sexe et de l'exploitation sexuelle ;
- prévenir l'exploitation sexuelle en développant des outils permettant d'agir sur les facteurs de risque et de protection ;
- intervenir et accompagner les personnes à travers l'action communautaire et l'approche du travail de rue ;
- former et soutenir les membres de la communauté et les personnes susceptibles de côtoyer le phénomène dans leur vie professionnelle ou personnelle.

## 3. Valeurs

### Identité communautaire

Par des actions concrètes incluant le développement de pratiques innovantes issues des réalités et besoins observés sur le terrain, l'établissement de relations égalitaires ou encore l'application de la gestion participative, le PIPQ réaffirme quotidiennement l'importance, aussi bien pour la transformation sociale que le développement de l'autodétermination des personnes accompagnées, des organismes communautaires et de leurs pratiques comme partie essentielle du filet social.

### Bienveillance

Par l'accueil chaleureux et dépourvu de jugement d'une personne telle qu'elle est, et par une disposition d'emblée favorable envers elle, l'équipe du PIPQ s'assure de prendre des décisions et de poser des actions qui visent son bien-être et son bonheur.

### Professionalisme

Par l'entretien rigoureux de standards élevés de savoirs et de savoirs-être, acquis en se perfectionnant continuellement et en se tenant à l'affût des phénomènes émergents ainsi que par la démonstration constante de sa fiabilité, son intégrité et son respect des autres, l'équipe du PIPQ inspire confiance aussi bien à ses membres et à ses collaborateurs qu'aux personnes accompagnées.

## Engagement

Par son travail consciencieux et sa loyauté envers les personnes accompagnées, mais aussi par le cœur et la passion investis, chaque membre de l'équipe du PIPQ participe activement au maintien des valeurs et à l'atteinte des objectifs de l'organisme ainsi qu'au partage de son expertise.

### **4. Services offerts aux personnes victimes**

Les personnes victimes correspondant à la mission de l'organisme peuvent bénéficier de l'accompagnement d'un travailleur de rue. Cette relation égalitaire et volontaire se fait dans le respect du rythme de chacun. Le travailleur de rue offre de l'écoute, des références personnalisées, de l'accompagnement dans différentes démarches (processus judiciaire, recherche de logement, etc), selon les besoins exprimés.

Les personnes victimes correspondant à la mission de l'organisme peuvent également fréquenter le milieu de vie, un espace sécurisant, animé et chaleureux. Sur place, elles y trouveront des intervenantes qui offrent écoute, soutien, accompagnements et références personnalisées en plus des différents services répondant à des besoins de base (distribution de matériel de consommation sécuritaire; infirmière et intervenant en toxicomanie disponibles sur rendez-vous; dépannages alimentaires; café, repas et collations; comptoir vestimentaire).

### **5. Engagements envers les personnes accompagnées**

Le PIPQ s'engage à offrir des services:

- qui protègent le droit à la confidentialité ;
- dont l'intégrité n'est pas compromise par des intérêts conflictuels ;
- qui considèrent le mieux-être des personnes accompagnées comme une obligation morale ;
- qui ont un caractère volontaire ;
- qui sont basés sur des compétences, connaissances et aptitudes toujours mis à jour, et ;
- qui respectent le rythme et les valeurs fondamentales des personnes accompagnées.

### **6. Mécanisme de plainte**

#### **6.1 À l'interne**

Une personne désirant porter plainte sans avoir recours à un organisme externe peut s'adresser directement à la direction générale de l'organisme en composant le 418 641-0168 poste 232. Un suivi est assuré dans la semaine suivant le dépôt de la plainte.

## 6.2 Commissaire aux plaintes du CIUSSS de la Capitale-Nationale

Les plaintes concernant les services offerts par le PIPQ peuvent également être formulées de façon écrite ou verbale, toujours confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

La plainte est déposée à l'aide d'un formulaire en ligne disponible à <https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaire-plainte/commissaire#Formulaire>, par téléphone au 418 691-0762 (sans frais au 1 844 691-0762), ou par la poste à l'adresse suivante :

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
2915, avenue du Bourg-Royal, bureau 3005.1  
Québec (Québec) G1C 3S2

De l'accompagnement gratuit et confidentiel dans la formulation de la plainte et pour la démarche est offert sur demande par le commissaire ou le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) (sans frais au 1 877 767-2227).

La plainte suit les étapes suivantes :

1. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, le commissaire envoie un accusé de réception par écrit;
2. La plainte est examinée pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. La version des faits de la personne plaignante est demandée;
3. Les renseignements sont recueillis auprès des personnes concernées;
4. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Les résultats sont communiqués dans les 45 jours (calendrier) suivant la réception de votre plainte, verbalement pour les plaintes transmises par téléphone, et par courriel ou courrier pour les plaintes déposées par écrit. Ces conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives qui sont recommandées à l'organisme.

## 7. Coordonnées et heures d'ouverture

535 Avenue des Oblats  
Québec QC G1N 1V5

418 641-0168  
[pipq@qc.aira.com](mailto:pipq@qc.aira.com)  
[pipq.org](http://pipq.org)

|       |          |             |
|-------|----------|-------------|
| Lundi | fermé    | 13h - 16h30 |
| Mardi | 9h - 12h | 13h - 16h30 |

|          |          |             |
|----------|----------|-------------|
| Mercredi | 9h - 12h | 13h - 16h30 |
| Jeudi    | 9h - 12h | fermé       |
| Vendredi | 9h - 12h | 13h - 16h30 |
| Samedi   | fermé    | fermé       |
| Dimanche | fermé    | fermé       |

## **8. Date d'adoption de la déclaration de services**

Cette déclaration a été adoptée le 23 novembre 2022.

Elle a été modifiée le 17 octobre 2024.