



CALACS
CHÂTEAUGUAY
Centre d'Aide et de Lutte contre
les Agressions à Caractère Sexuel

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Déclaration de services et mécanismes de plainte
pour les femmes victimes d'agression à caractère
sexuel recevant le soutien du CALACS Châteauguay.

Centre d'Aide et de Lutte contre les
Agressions à Caractère Sexuel (CALACS)
Châteauguay

Adoptée le 12 avril 2024

Table des matières

1. Nom de l'organisme	3
2. Notre mission	3
3. Nos valeurs	3
4. Nos services offerts aux victimes	6
5. Nos engagements envers vous	8
6. Mécanisme de plainte	9
a) La personne responsable de la réception des plaintes	9
b) La procédure pour présenter une plainte	9
c) Le droit de la victime d'être informée de l'issue de sa plainte	9
d) Le délai de traitement d'une plainte.....	9
7. Coordonnées et heures d'ouverture	10
8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services.....	10

1. Nom de l'organisme

Centre d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) Châteauguay

2. Notre mission

Le Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS) Châteauguay est un organisme communautaire autonome :

- qui assure un soutien adéquat aux adolescentes (12 ans et plus) et aux femmes agressées sexuellement;
- qui informe et sensibilise la population à la nécessité d'agir préventivement en matière de violence sexuelle;
- qui... travaille à la dénonciation de la violence sexuelle et poursuit sans relâche son travail pour défendre les droits des victimes d'agression sexuelle et de l'ensemble des femmes à vivre en sécurité et dans le respect de leur intégrité et de leur intimité.

3. Nos valeurs

La défense des droits

Elle vise principalement à informer les femmes de leurs droits, à les supporter activement dans l'exercice de les faire valoir, et ce, tant au niveau individuel que collectif. La défense de droits inclut également le fait de dénoncer publiquement et politiquement le traitement sociojudiciaire réservé aux femmes agressées sexuellement et de réclamer des changements.

Le changement social

Nous faisons encore le constat des inégalités et des injustices faites aux femmes. La structure sociale et patriarcale de notre société et de ses institutions doit changer parce qu'en tant que telles elles maintiennent les femmes dans un rôle et une position de second ordre, banalisent et permettent la violence faite aux femmes et gardent les femmes dans un état de vulnérabilité. Le changement social passe inévitablement par la transmission de nos valeurs, de nos principes et de notre analyse féministe des agressions à caractère sexuel.

L'accessibilité

Elle se traduit par le souci constant que le centre soit accessible d'un point de vue géographique, culturel, structurel et de l'expérience de vie de la personne.

L'équité

Le centre est soucieux de l'équité d'abord entre les femmes elles-mêmes. En second lieu, il est attentif à assurer l'équité entre les activités et les services offerts dans les divers « secteurs » de notre territoire et entre les quatre (4) volets de travail : aide, prévention-sensibilisation, lutte et administration.

L'égalité

On la situe comme la trame de fond de nos luttes pour l'égalité des droits des femmes avec les hommes, laquelle visait à faire en sorte que les femmes soient acceptées comme des citoyennes à part entière et vues comme des membres égaux capables de s'émanciper économiquement, culturellement, légalement, politiquement et socialement. L'égalité se situe aussi entre les femmes elles-mêmes signifiant ainsi que leurs droits respectifs, leurs responsabilités ainsi que les possibilités qui leur sont offertes ne dépendent pas du fait qu'elles soient nées, par exemple, d'une couleur ou d'une autre, avec un handicap ou pas, etc.

La démocratie

Elle représente une valeur fondamentale du CALACS, lequel a été mis sur pied « par et pour les femmes ». Elle est centrale au fonctionnement de notre organisme qui repose sur le partage du pouvoir entre les instances, les travailleuses et plus largement, les personnes qui le fréquentent.

L'intégrité

Le centre désire être cohérent et conforme à ses valeurs tant en pratique qu'en théorie. Les valeurs qui sont prônées sont présentes tant en intervention donc auprès des femmes agressées sexuellement, qu'en prévention-sensibilisation, que dans les représentations qu'au niveau du fonctionnement et de la gestion de l'organisme.

La solidarité

Pour nous, elle est synonyme d'entraide et de complicité entre toutes les femmes qui fréquentent l'organisme, peu importe leur statut.

Elle se traduit également dans les collaborations et les actions menées avec et pour les autres groupes de femmes et les autres groupes communautaires, par exemple, sur des

dossiers liés à la condition féminine ou encore à la reconnaissance et à l'autonomie des groupes communautaires.

La transparence et l'honnêteté

Il est important pour les membres de la Collective, les travailleuses et les stagiaires d'être transparentes et honnêtes tant dans l'information qu'elles détiennent et qu'elles partagent aux autres que dans l'ensemble de leurs faits et gestes.

Le respect

Elle repose sur l'importance de considérer les valeurs et la philosophie du CALACS dans l'ensemble de ses pratiques, avec le souci de ne pas leur porter atteinte.

Le respect doit également être au cœur des relations entre toutes les femmes qui travaillent et gravitent au sein du CALACS. En ce sens, les relations interpersonnelles et professionnelles doivent être exemptes de toutes formes de violence et de harcèlement.

4. Nos services offerts aux victimes

Le CALACS est un...

- Organisme communautaire, à but non lucratif fondé en 1979 par et pour des femmes.
- Groupe militant, féministe et non raciste qui travaille à enrayer toutes les formes de violence sexuelle.
- Groupe ouvert à toutes les femmes dans le respect de leurs valeurs et leurs croyances. Autrement dit, les femmes racisées ou issues d'un parcours migratoire, les femmes vivant avec diverses capacités physiques, intellectuelles ou cognitives, les femmes de la diversité sexuelle, les femmes autochtones et les femmes vivant d'autres formes de discriminations.

Nos services sont gratuits, confidentiels, bilingues et accessibles. Des services d'interprétariat sont aussi disponibles.

Services

Soutien téléphonique :

Le service d'écoute permet d'obtenir un soutien ponctuel ou de l'information auprès d'une intervenante. L'utilisation de ce service permet l'écoute, l'aide et la référence durant le contact téléphonique, mais ne constitue pas une alternative à un besoin de soutien récurrent tel qu'un suivi individuel avec une intervenante attitrée. Il permet également de débiter une demande de service pour les différents services disponibles. L'organisme tente d'avoir une intervenante disponible sur les heures d'ouverture (lundi au vendredi; 9h à 12h et 13h à 17h), mais ne peut en garantir l'accès. Il est possible de laisser un message pour obtenir un retour d'appel dans les meilleurs délais possibles.

Rencontre individuelle :

Rencontre auprès d'une intervenante permettant d'accompagner la personne à la résolution de conséquences reliées à l'agression à caractère sexuel par le biais de discussion, activité, réflexion, etc. La personne aidée et l'intervenante identifieront ensemble les objectifs de travail en fonction des besoins et des difficultés de la personne ainsi que des moyens pour atteindre les objectifs. Ces rencontres sont généralement bimensuelles en fonction des modalités convenues avec l'intervenante s'échelonnent habituellement sur 10 rencontres. Ces rencontres ne sont pas de la psychothérapie, mais bien de la relation d'aide apportant écoute, support et information sur la problématique

et les impacts de l'agression à caractère sexuel. Le respect mutuel et du rythme de la personne sont des éléments prioritaires à l'établissement de cette relation d'aide.

Groupes de soutien :

Il peut y avoir plusieurs formules de groupe de soutien « fermés » pour les survivantes ayant 18 ans et plus. Ces rencontres peuvent prendre la forme de partage afin de briser l'isolement, favoriser l'entraide et l'action sociale entre les participantes. Ces rencontres sont l'occasion d'aborder différents thèmes proposés suivant la formule. Les femmes doivent également adhérer à notre contrat d'engagement moral et le respecter, autrement des mesures seront prises avec la femme qui contrevient au contrat et ultimement une exclusion du groupe de soutien ou même du CALACS Châteauguay peut survenir.

Café-rencontre :

Contrairement aux autres types de groupe, la formule café-rencontre propose un groupe ouvert pour les survivantes de 18 ans et plus. Ces rencontres visent entre autres à pallier notre liste d'attente ainsi qu'à offrir un espace sécuritaire pour que les femmes puissent venir se déposer auprès d'autres femmes ayant un vécu d'agression à caractère sexuel sans l'engagement de devoir participer à toutes les rencontres prévues. Ces rencontres prennent la forme de partage afin de briser l'isolement, favoriser l'entraide et l'action sociale entre les participantes et sont rattachées à une thématique qui change à chaque rencontre (ex. : la sexualité, les mécanismes de défense, les conséquences, etc.). Comme pour tous nos services d'aide, les femmes qui participent sont dans l'obligation d'adhérer à notre contrat d'engagement moral et le respecter, autrement des mesures seront prises avec la femme qui contrevient au contrat et ultimement une exclusion du groupe de soutien ou même du CALACS Châteauguay peut survenir.

Rencontre de soutien à l'entourage :

Rencontre ponctuelle permettant à un proche d'une victime (clientèle adolescente ou clientèle adulte) soit un parent, un conjoint(e), un membre de la fratrie d'obtenir de l'information générale sur la problématique de l'agression sexuelle ainsi que du support dans son rôle auprès de la personne victime. Ces rencontres permettent également aux proches de verbaliser les impacts de l'agression à caractère sexuel dans leur quotidien et obtenir du support dans la recherche de stratégie pour gérer la situation. Ce service est indépendant des rencontres pour la personne victime, en ce sens une intervenante distincte effectuera le « suivi proche » et le respect de la confidentialité sera maintenu pour les 2 parties.

Services d'accompagnement :

Rencontres permettant à une personne aidée d'obtenir de l'information et/ou un accompagnement physique concernant les démarches judiciaires, médicales et

psychosociales post agression à caractère sexuel. L'intervenante peut également offrir des références aux ressources appropriées. Elle peut accompagner la personne dans l'obtention de celles-ci (par exemple en soutien à la rédaction d'une demande d'IVAC). Cependant, il n'est pas responsable de l'accès à ces ressources, ne peut pas agir au nom de la victime, ni ne peut être tenu responsable de l'acceptation de demandes externes au CALACS Châteauguay.

5. Nos engagements envers vous

- Il importe pour le CALACS Châteauguay que les personnes victimes qui entament une démarche au sein de l'organisme reçoivent des services professionnels et de qualité. C'est pourquoi le CALACS Châteauguay s'engage à :

- Assurer la confidentialité
- Offrir un milieu le plus sécuritaire possible, tout en reconnaissant qu'on ne peut garantir ce sentiment de sécurité chez l'usagère de nos services
- Traiter les personnes avec dignité et respect
- Favoriser l'autonomie des personnes victimes
- S'assurer d'outiller ses intervenantes afin d'adopter une approche anti-oppressive
- Offrir des services d'aide gratuits
- Faire preuve de professionnalisme

- Rendre cette déclaration de services disponible sur les plateformes et supports suivants:

- Notre site Internet à l'adresse : <https://calacs-chateauguay.ca/>
- Un document d'accueil remis aux nouvelles adolescentes et femmes victimes souhaitant des services de l'organisme dans lequel nous les informons de l'existence de cette déclaration et du moyen d'y avoir accès;

6. Mécanisme de plainte

Soucieux d'offrir un service à la hauteur des attentes des femmes faisant appel aux services, le CALACS Châteauguay s'engage à réaliser sa mission dans le respect de ses valeurs tout en visant la satisfaction des femmes victimes d'agression à caractère sexuel et de leurs proches. Le processus de traitement d'une plainte a été mis en place afin de résoudre de possibles différends entre les usagères de nos services et l'organisme.

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Le CALACS Châteauguay fonctionne en Collective. C'est-à-dire que plusieurs personnes exercent les pouvoirs de direction et ont les responsabilités légales et financières de l'organisme. La Collective est l'instance qui agit à titre d'employeur. Elle est composée actuellement de 6 administratrices.

b) La procédure pour présenter une plainte

Si vous êtes insatisfaite d'un service reçu ou non, vous devez suivre les étapes suivantes:

- Compléter le formulaire de plainte en annexe et l'envoyer à la Collective du Centre d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) Châteauguay afin de faire part du vécu et voir à des solutions envisageables à l'adresse ci-dessous :

CALACS Châteauguay
A/S des membres de la Collective
Case postale 47030
Châteauguay, Québec
J6K 5B7

Ou via cette adresse courriel : collective@calacs-chateauguay.ca

*Veuillez noter que nous ne pouvons pas recevoir les plaintes par téléphone.

- Lorsque le formulaire de plainte est reçu, un accusé de réception est envoyé par courriel dans les 10 jours ouvrables suivant la réception. Les membres de la Collective étudieront la plainte et une décision sera rendue.
- **Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**
Lorsque le traitement de la plainte est terminé, un avis écrit est transmis à la plaignante pour l'informer des résultats de l'examen de sa plainte et lui proposer des solutions.
- En tout temps, si les solutions proposées à la personne plaignante demeurent insatisfaisantes, la plaignante a le droit de demander une révision à la Collective. Le

processus s'avèrera le même que pour la plainte initiale. La Collective révisera la plainte et tentera de proposer d'autres solutions à la plaignante. Si ce n'est toujours pas satisfaisant, la Collective pourra fournir les coordonnées d'autres organismes pouvant mieux répondre aux besoins de la personne victime.

d) Le délai de traitement d'une plainte

Lorsque le formulaire de plainte est dûment rempli, le délai de traitement de la plainte est de 60 jours ouvrable suivant sa réception.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Téléphone: (450) 699-8258

Adresse Courriel: info@calacs-chateauguay.ca

Site Web: www.calacs-chateauguay.ca

Facebook: CALACS Châteauguay

Instagram : [calacs_chateauguay](https://www.instagram.com/calacs_chateauguay)

Heure d'ouverture : 9h – 12h et 13h – 17h

8. Date d'adoption de la déclaration de services

12 avril 2024