



# DÉCLARATION DE SERVICE AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Le présent document est disponible, sur demande, à toute personne qui reçoit des services du CALACS de Charlevoix.

## Nom de l'organisation

Le CALACS de Charlevoix

## Notre mission

Le centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS de Charlevoix) est un organisme à but non lucratif dont la mission consiste à offrir des services d'aide aux femmes et aux filles (14 ans et plus) victimes d'agressions sexuelles. Nos activités se divisent en trois principaux volets :

- 1- Offrir des services d'aide directe aux femmes et adolescentes ayant vécu une agression à caractère sexuel et de l'aide aux proches;
- 2- Offrir des activités de sensibilisation/prévention et de formation visant à informer les jeunes, les intervenant.es du milieu et la population sur la réalité des agressions sexuelles;
- 3- Mener des actions de lutte, telles que des actions collectives ou de défense des droits avec la communauté.

## Nos valeurs

Voici les valeurs qui guident les actions et services du CALACS de Charlevoix:

- Accueil inconditionnel
- Respect universel
- Empathie
- Bienveillance
- Confidentialité et qualité des services
- Accessibilité, gratuité, disponibilité
- Engagement et justice sociale

## Nos services offerts: Aide directe

Les services d'aide directe sont offerts aux femmes et aux adolescentes de 14 ans et plus ayant vécu une agression sexuelle ou à leurs proches. Cette liste n'est pas exhaustive, il est possible de s'adapter selon les différents besoins rencontrés:

- Écoute pour obtenir de l'aide ou des informations;
- Suivi individuel, pour aider à surmonter les conséquences liées à l'agression à caractère sexuel, qu'elle soit récente ou passée;
- Accompagnement lors de démarches judiciaires, médicales et lors de demandes au régime d'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) et de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC);
- Participation à un groupe de soutien pour briser l'isolement et le silence et pour reprendre du pouvoir sur leur vie;
- Offre de cours d'autodéfense;
- Références vers d'autres ressources;
- Soutien aux proches, pour outiller les ami.es, parents, conjoint.e, frère, sœur, afin de soutenir la personne ayant été victime d'agression sexuelle;
- Service de soutien aux professionnel.les et/ou partenaires qui en font la demande.

Ce que nous n'offrons pas :

- Nous n'offrons pas de service de psychothérapie;
- Nous ne donnons pas de conseils juridiques;
- Nous n'offrons pas de services aux enfants et aux hommes.

## Nos engagements envers vous

Lors de la première rencontre de suivi individuel avec une intervenante, la personne en suivi se voit remettre les « obligations de l'intervenante » envers elle. En cas d'insatisfaction des services reçus ou de non-respect des obligations, la personne en suivi est informée des démarches possibles (changement d'intervenante et/ou dépôt de plainte), ainsi que de la confidentialité du processus.

### Obligations de l'intervenante

Votre intervenante travaille en utilisant principalement l'approche féministe. Dans cette optique, l'intervenante s'engage à vous accompagner dans votre processus de reprise de pouvoir. Il faut que vous soyez à l'aise avec votre intervenante pour amorcer ce processus.

#### Votre intervenante doit :

- ✓ Croire que vous avez été agressée ;
- ✓ Respecter et baser les interventions à partir de votre rythme ;
- ✓ Respecter et recevoir entièrement vos émotions (colère, tristesse, peur, joie) ;
- ✓ Travailler principalement à l'aide de l'approche féministe, qui mène à la reprise de pouvoir et la dévictimisation des femmes ;
- ✓ Vous encourager à rencontrer d'autres femmes ayant vécu une ou des agressions à caractère sexuel ;
- ✓ Vous informer des techniques qui peuvent augmenter votre mieux-être et vous fournir au besoin des outils qui peuvent vous aider à diminuer les conséquences ;
- ✓ Être prête à recevoir un malaise exprimé ;
- ✓ Posséder l'information (ou être prête à en faire la recherche) concernant le processus de guérison des survivantes d'agressions à caractère sexuel ;
- ✓ Accepter d'entendre les expériences pénibles dont vous aurez à parler ;
- ✓ Vous encourager à construire un système de soutien et un réseau en dehors de l'intervention vous permettant de briser le silence et l'isolement ;
- ✓ Assurer un suivi en toute confidentialité et sans jugement ;
- ✓ Garantir votre sécurité ;
- ✓ Vous aviser que nous ne sommes pas un service d'urgence 24/7, vous fournir le numéro de la ligne d'urgence et vous faire part des modalités en cas d'appel d'urgence ;
- ✓ Signaler au DPJ toute situation d'agression sexuelle sur un.e mineur.e.

#### Votre intervenante ne doit pas :

- ✓ Minimiser votre expérience, ni la douleur que vous ressentez ;
- ✓ Vous pousser à la réconciliation ou au pardon ;
- ✓ Vous pousser à porter plainte ;
- ✓ Développer une relation d'amitié ou intime avec vous ;
- ✓ Parler de ses problèmes personnels ;
- ✓ Vous forcer à faire ce que vous ne voulez pas par la violence ou la prise de contrôle ;
- ✓ Vouloir avoir de relations sexuelles avec vous.

## Pourquoi porter plainte?

Si une personne ne reçoit pas les services ou la qualité des services qu'elle juge être en droit de recevoir, une façon de faire connaître son insatisfaction est la plainte. La plainte permet de dénoncer les problèmes de services pour les personnes utilisatrices dans l'objectif de recevoir de meilleurs services.

La présidente de la collective est responsable du respect des droits des personnes utilisant les services du CALACS et de l'examen rapide de leurs plaintes. Elle doit appliquer la procédure d'examen des plaintes adoptée par l'organisme, étudier les plaintes dans le respect des droits des personnes qui utilisent les services, adresser des conclusions à la personne plaignante et, s'il y a lieu, formuler des recommandations à la coordination du CALACS.

Les personnes responsables du traitement des plaintes désignées par le CALACS sont les suivantes :

- *Sophie Fortier Mallette, coordonnatrice :*  
*Courriel : [coordination@calacscharlevoix.com](mailto:coordination@calacscharlevoix.com) | Tel : 418 665-2999, poste 3*
- *Gisèle Bouchard, présidente de la collective :*  
*Courriel : [gisele.bouchard11@gmail.com](mailto:gisele.bouchard11@gmail.com)*

## Avant de déposer une plainte

Lors de votre première rencontre avec votre intervenante, celle-ci vous a remis les « obligations de l'intervenante ». Si vous pensez que celle-ci n'a pas rempli ses obligations, et si cela est possible, vous devriez d'abord informer la coordonnatrice (Sophie Fortier Mallette) ou la responsable de l'intervention (Geneviève Boily) afin que soient identifiés les comportements problématiques et les moyens requis. Vous devriez également noter la date et les détails des incidents ainsi que les démarches que vous avez effectuées pour tenter de régler la situation.

Si cette première intervention n'est pas souhaitée, une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit. Ayez en main les renseignements et documents nécessaires pour une plainte officielle. Pour pouvoir traiter votre plainte, certaines informations pourront être utiles, telles:

- ✓ Le nom de votre intervenante visé par votre plainte;
- ✓ Le moment – date et heure – de vos échanges avec elle ou de la situation vécue ou observée;
- ✓ Un résumé des propos tenus, des actions prises et/ou des résultats obtenus;
- ✓ Une copie des documents échangés avec la coordonnatrice ou la responsable de l'intervention du CALACS.

## Procédure pour déposer une plainte

Nos services sont gratuits et les informations que vous nous transmettez sont traitées de manière confidentielle.

1. **Remplir le formulaire de plainte (en annexe)**
2. **Transmettre le formulaire aux personnes responsables de la réception des plaintes**
  - ✓ Le formulaire de plainte peut être envoyé de deux façons :
    - par courriel à l'attention de:  
*Sophie Fortier Mallette, coordonnatrice*  
[coordination@calacscharlevoix.com](mailto:coordination@calacscharlevoix.com)  
et *Gisèle Bouchard, Présidente*  
[gisele.bouchard11@gmail.com](mailto:gisele.bouchard11@gmail.com)
    - par la poste à:  
*a/s Sophie Fortier Mallette et Gisèle Bouchard*  
*C.P.61, La Malbaie (Québec), G5A 1T6*
3. **Un accusé de réception vous sera automatiquement envoyé sur réception du formulaire**
4. **Évaluation et traitement de la plainte**

Les plaintes sont traitées par les personnes responsables désignées ci-haut. Chaque plainte est évaluée selon les procédures internes du CALACS, contenues dans le Guide de l'employée. Le délai maximal de traitement de la plainte est de 30 jours ouvrable depuis la réception de la plainte.
5. **Vous serez informée de l'issue de la plainte une fois la plainte traitée**

Vous êtes en droit d'être informée si votre plainte a été retenue et si des mesures ont été prises par l'organisme afin d'améliorer les services offerts.  
La présidente de la collective vous transmettra l'issue de la plainte à l'intérieur de 30 jours ouvrables suivant la réception de votre plainte.
6. **En cas d'insatisfaction de l'issue de la plainte**

Vous avez droit d'appeler de la décision en transmettant votre insatisfaction à la présidente de la collective. Vous avez 7 jours ouvrables, suite à la réception de l'issue de la plainte, pour vous opposer à la décision. Une seconde évaluation de la plainte sera effectuée et la transmission de l'état de la décision sera effectuée dans un délai de 30 jours ouvrables.

## Coordonnées et heures d'ouverture

C.P.61 La Malbaie, (Québec), G5A 1T6

Site web: <https://www.calacscharlevoix.com> | Facebook: CALACS de Charlevoix

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30, sauf les jours fériés.

## Date de révision de la déclaration de services

La déclaration de services a été révisée par la collective en date du 23 mai 2024.