



Déclaration de services

Document créé : septembre 22
Adopté en conseil d'administration : 13 septembre 2022
Mise à jour : septembre 22

CALACS
Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel



Table des matières

1. Mission	3
2. Objectifs	3
3. Les valeurs	3
4. Services et activités	4
4.1. Description des services d'aide direct	6
a) Demande d'aide.....	6
b) Rencontres d'accueil et de soutien (2 rencontres)	6
c) Groupes de cheminement	7
d) Rencontres individuelles (maximum 13).....	9
e) Aide et référence téléphoniques	10
f) Accompagnement, auprès de différentes instances, de femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel	11
4.2. Critères d'exclusion du volet aide directe	11
5. Nos engagements envers vous	12
6. Mécanisme de plainte	12
6.1. Personnes responsables de la réception des plaintes	12
6.2. La procédure pour présenter une plainte	12
6.3. Le droit de la personne victime d'être informée des démarches en cours concernant sa plainte	13
6.4. Le délai de traitement d'une plainte	13
6.5. Coordonnées et heures d'ouverture	13



1. Mission

Le CALACS L'Ancrege est un organisme féministe d'action communautaire autonome qui travaille à enrayer les violences sexuelles sous toutes ses formes et à soutenir le développement du pouvoir d'agir des adolescentes et des femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel, incluant l'exploitation sexuelle.

2. Objectifs

Les objectifs du CALACS L'Ancrege sont de :

- Soutenir les adolescentes et les femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel;
- Conscientiser la population à la problématique sociale des violences sexuelles;
- Initier et participer à des actions faisant la promotion de rapports égalitaires ainsi qu'à des actions dénonçant les violences faites aux femmes et le non-respect de leurs droits.

3. Les valeurs

AUTONOMIE : Faire des choix selon la mission, les objectifs, les besoins et les valeurs de l'organisation. Prendre et assumer ses décisions. Revendiquer, défendre les droits des femmes et des adolescentes et agir pour mettre fin aux violences sexuelles. Croire au potentiel des femmes.

RESPECT : Avoir de la considération pour les droits et les besoins de toute personne, quels que soient leur orientation sexuelle, leur religion, leur origine ethnique, leur situation de handicap, leur situation économique, leur âge, etc. Adopter une attitude et construire des espaces de non-jugement. Favoriser des relations égalitaires.

COOPÉRATION/SOLIDARITÉ : Être solidaire et collaborer au projet féministe de transformation sociale du CALACS L'Ancrege en y apportant sa contribution et son appui, à sa mesure et selon ses capacités. Collectiviser les problèmes vécus par les femmes en s'appuyant sur l'expérience de chacune. Faire preuve d'écoute. Adopter une approche militante, conscientisante et basée sur l'éducation populaire.



JUSTICE SOCIALE : Promouvoir l'égalité des droits ainsi que les relations égalitaires entre les femmes et les hommes et entre les femmes elles-mêmes. Favoriser le partage juste et équitable des ressources, du pouvoir, de l'influence et de l'information. Faire des alliances avec d'autres groupes en ce sens.

ÉGALITÉ/ÉQUITÉ : Avoir accès aux mêmes droits. Appliquer les règles de manière juste et adaptée dans une perspective de justice sociale. Avoir le souci de l'autre et de sa réalité. Faire preuve de transparence, tant dans l'information que dans l'action.

DÉMOCRATIE : Favoriser une répartition du pouvoir permettant une réelle participation de toutes, à l'intérieur du CALACS L'Ancrage comme dans le reste de la société.

4. Services et activités

Pour répondre à sa mission, les services se déploient en trois volets, interreliés et indissociables :

- Le volet Aide directe offre un service d'intervention de groupe et un service d'intervention individuelle aux femmes et adolescentes de 12 ans et plus, un soutien aux proches et de la défense de droit individuel, notamment lors d'accompagnement dans des démarches médicales ou juridiques.
- Le volet Prévention et sensibilisation consiste à informer les intervenantes et intervenants du milieu ainsi que la population sur les agressions à caractère sexuel, en démystifiant les mythes et préjugés, en changeant les mentalités, en développant des attitudes aidantes et en suscitant des prises de conscience sociale.
- Le volet Lutte et défense collective des droits s'inscrit dans une perspective de changement au plan social, politique et légal.

L'aide directe s'adresse :

- Aux femmes ou adolescentes de 12 ans et plus ayant vécu une agression à caractère sexuel;
- Qui habitent sur le territoire desservi par le CALACS L'Ancrage, soit les six MRC suivantes : Rivière-du-Nord, Pays-d'en-Haut, Mirabel, Argenteuil, Thérèse-De-Blainville et Deux-Montagnes;
- Qui ont la volonté et la disponibilité pour entreprendre une telle démarche.



Entre 12 à 14 ans, les adolescentes doivent obtenir une autorisation parentale pour pouvoir obtenir des services d'aide directe du CALACS L'Ancrage.

Certains services d'aide directe sont aussi offerts aux proches de personnes ayant vécu une agression à caractère sexuel.

En cohérence avec sa perspective féministe et pour améliorer l'efficacité des actions, le CALACS L'Ancrage priorise le groupe de cheminement.

4.1. Description des services d'aide direct

Étape #1 Demande d'aide

Étape #2 Rencontres d'accueil et de soutien (2 rencontres)

Étape #3.a. Groupe de cheminement *OU* **Étape # 3.b.** Suivi individuel (max. 13 rencontres)

a) Demande d'aide

La demande d'aide se fait généralement par téléphone. L'objectif est d'évaluer la situation des femmes (entre autres en déterminant le code de priorité) et d'offrir du soutien téléphonique.

b) Rencontres d'accueil et de soutien (2 rencontres)

Le but de ces rencontres est de présenter le CALACS L'Ancrage, son approche féministe et le rôle des intervenantes. Elles servent aussi à évaluer avec les femmes leur quotidien, à identifier leurs besoins (notamment en ce qui concerne leur filet de sécurité), leurs forces ainsi que leur réseau de soutien.

Les sujets suivants sont habituellement abordés lors des rencontres d'accueil et de soutien :

- Forces et outils qui ont permis aux femmes de survivre malgré les conséquences des agressions à caractère sexuel
- Proposition d'outils complémentaires
- Disponibilité mentale des femmes
- Groupe de cheminement



- Reprise de pouvoir
- Relations égalitaires

c) Groupes de cheminement

Afin d'accueillir les femmes et de présenter le déroulement de cette démarche, une rencontre individuelle préparatoire au groupe de cheminement peut avoir lieu avec les animatrices, en plus des rencontres individuelles d'accueil et de soutien.

Dans la droite ligne de l'intervention féministe telle que pratiquée par le CALACS L'Ancrage (voir page 6), l'objectif du groupe de cheminement est de permettre aux femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel de reprendre du pouvoir sur leur vie, de façon individuelle et collective.

Plus spécifiquement, les rencontres visent à :

- Expérimenter l'affirmation à l'intérieur d'un espace sécuritaire;
- Reconnaître ses forces afin de favoriser le développement de sa confiance et de son autonomie;
- Prendre conscience des impacts des agressions à caractère sexuel;
- Briser le silence et l'isolement en partageant son vécu;
- Vivre de la solidarité et de l'entraide entre femmes.

Ces objectifs seront atteints à travers les différents thèmes abordés durant les rencontres.

Balises de l'intervention de groupe

- Les groupes de cheminement comptent maximum 16 rencontres, incluant la rencontre d'information).
- La durée d'une rencontre est généralement de 3 heures.
- Un groupe débute habituellement lorsqu'il y a entre 8 et 10 femmes confirmées.
- Si une participante fait part d'un besoin spécifique qui sort du cadre du groupe de cheminement, il est possible de lui offrir des rencontres individuelles ponctuelles, pendant ou après le groupe.

Les intervenantes doivent se référer au *Canevas des rencontres* afin de s'assurer d'une certaine cohérence dans les groupes de cheminement :



Au début de chaque groupe de cheminement, les participantes signent une entente écrite. Ce document explique les règles de coopération et de fonctionnement et les invite à prendre l'engagement moral à participer aux rencontres. L'objectif est d'assurer un climat de sécurité dans le groupe. Advenant qu'une participante ne respecte pas les règles de coopération du groupe de cheminement, l'intervenante la rencontrera individuellement pour trouver une solution.

Le non-respect du contrat peut mener à l'exclusion du groupe de cheminement.

À la fin des 16 rencontres, les intervenantes pourront suggérer d'autres ressources afin que les femmes puissent continuer leur cheminement.

Les femmes ne peuvent participer une deuxième fois à un groupe de cheminement, sauf exception; ces cas devront être discutés en équipe.

Exclusions du groupe de cheminement

Les participantes pourraient être exclues des groupes de cheminement pour les raisons suivantes :

- Ne pas respecter les règles de coopération et de fonctionnement;
- Avoir des comportements violents.

d) Rencontres individuelles (maximum 13)

Même si le CALACS L'Ancrage privilégie le cheminement de groupe, il est possible que des femmes ne puissent s'engager dans une telle démarche. La pertinence d'entreprendre ou non un suivi individuel, sera évaluée avec la femme concernée.

Plusieurs éléments peuvent empêcher des femmes d'être présentes ou de fonctionner en groupe:

- Horaire variable et/ou atypique
- Disponibilité restreinte
- Enjeux de transport
- Démarches médicales, légales, judiciaires en cours
- La femme qui demande du soutien :
 - Est une adolescente.
 - A de la difficulté à comprendre la langue ou a des problèmes de langage.



- Veut rester dans l'anonymat.
- A un problème de santé mentale envahissant.
- A une déficience intellectuelle.
- Refuse de participer à un groupe de cheminement.

Lorsqu'un groupe de cheminement commence dans plus de 4 mois, les rencontres individuelles sont orientées pour préparer les femmes au groupe.

De 1 à 15 rencontres individuelles (incluant les rencontres d'accueil et de soutien) peuvent être offertes aux femmes qui correspondent aux critères d'exception.

Les objectifs du suivi individuel sont de :

- S'exprimer et d'expérimenter des outils dans un espace sécuritaire;
- Reconnaître ses forces afin de favoriser confiance et autonomie;
- Prendre conscience des impacts des agressions à caractère sexuel et de les diminuer;
- Briser le silence et l'isolement en partageant son vécu;
- Stabiliser sa situation en explorant et en utilisant des outils appropriés.

e) Aide et référence téléphoniques

Le CALACS L'Ancreage offre un service d'aide et de référence par téléphone à toutes personnes concernées par les violences à caractère sexuel.

Les objectifs du service d'aide et de référence sont de :

- Écouter et cerner les besoins;
- Informer sur les agressions à caractère sexuel et sur nos services;
- Référer aux ressources appropriées.

f) Accompagnement, auprès de différentes instances, de femmes ayant vécu des agressions à caractère sexuel

Le service d'accompagnement s'adresse aux femmes et adolescentes déjà suivies au CALACS L'Ancreage. Il vise à les accompagner dans toutes démarches en lien avec leur vécu d'agressions à



caractère sexuel : hôpital/CLSC, avocat, police, cour de justice, CAVAC, accompagnements liés au logement, aux hébergements d'urgence, etc.

Les objectifs de l'accompagnement sont de :

- Informer et démystifier les instances, particulièrement le système judiciaire;
- Offrir du soutien moral;
- Défendre leurs droits;
- Soutenir les femmes dans leur réflexion concernant la possibilité de porter plainte;
- Favoriser les choix libres et éclairés des femmes.

4.2. Critères d'exclusion du volet aide directe

Les femmes peuvent être exclues des services d'aide directe si les difficultés (problèmes de consommation, idées suicidaires, situations de violence conjugale, présence d'un problème de santé mentale, etc.) :

- Prennent le dessus sur leur vécu d'agressions à caractère sexuel;
- Les empêchent d'être disponible à la démarche proposée par le CALACS L'Ancrage.

Les comportements violents peuvent aussi mener à des exclusions.

Dans ces situations, les femmes seront référées à des services appropriés.

Pour les exclusions et exceptions spécifiques aux groupes de cheminement, voir la section **4.1. c) Groupes de cheminement**, du présent document.

5. Nos engagements envers vous

Le CALACS s'engage à respecter la mission, le cadre d'intervention, la politique de confidentialité et la présente déclaration de services. De plus, il s'engage à informer les femmes de l'existence de celle-ci, lors des rencontres d'accueil et de soutien.



6. Mécanisme de plainte

6.1. Personnes responsables de la réception des plaintes

Patricia Walsh, coordonnatrice à l'intervention

Tél. : au 450-565-6231 poste 27

Courriel : patricia.walsh@calacslancrage.ca

Geneviève Ethier, coordonnatrice administrative

Tél. : au 450-565-6231 poste 30

Courriel : admin@calacslancrage.ca

6.2. La procédure pour présenter une plainte

La déclaration de services est disponible en ligne au www.calacslancrage.com ou en papier sur demande. Les moyens pour présenter une plainte :

- Par téléphone ou par courriel à une des personnes responsables de la réception des plaintes.

La plainte écrite devra comprendre les éléments suivants :

- Nom et coordonnées de la femme;
- Nom de la ou des intervenante(s) concernée(s);
- Liste du/des service(s) lié(s) à la plainte;
- Motifs de la plainte;
- Bref résumé de la situation.

6.3. Le droit de la personne victime d'être informée des démarches en cours concernant sa plainte

Une lettre recommandée sera envoyée dans un délai de 15 jours ouvrable pour informer des procédures de sa plainte.

6.4. Le délai de traitement d'une plainte

La personne sera informée de la conclusion de sa plainte dans un délai de 30 jours ouvrables



6.5. Coordonnées et heures d'ouverture

C.P. 202
Saint-Jérôme, Québec
J7Z 5T9

Du lundi au vendredi de 9h à 17h.