

# Déclaration de services

## Nom de l'Organisme et siège social

CALACS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

(CENTRE D'AIDE ET DE LUTTE CONTRE LES AGRESSIONS À CARACTÈRE SEXUEL) DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

Siège social : L'organisme est dispensé de déclarer une adresse.

## Mission

Le CALACS de l'Ouest-de-l'Île est un organisme féministe intersectionnel à but non lucratif qui lutte pour contrer les agressions à caractère sexuel. Il offre des services aux femmes, cis et trans, ainsi qu'aux personnes trans, bispirituelles ou non-binaires, de 12 ans et plus et des services de prévention auprès de la communauté.

## Valeurs

Égalité

Solidarité

Empowerment

## Services offerts pour les personnes victimes

Les services sont gratuits et confidentiels.

Les personnes utilisatrices des services ont droit à un maximum de trois (3) services d'aide consécutifs. Lorsque le maximum de services consécutifs est atteint, il faut attendre une période de 6 mois suivant la fin du dernier service pour refaire une demande. Cela exclut les services d'urgences, les services pour les personnes de moins de 18 ans ainsi que les accompagnements sociojudiciaires. Le travail fait par les personnes utilisatrices pendant un suivi et/ou un service d'aide, doit être directement lié aux conséquences des agressions à caractère sexuel. Dans le cadre du suivi individuel ou de groupe, les intervenant.e.s et la personne utilisatrice s'entendent sur l'objectif des rencontres de suivi. Le CALACS de l'Ouest-de-l'Île n'offre pas de service de psychothérapie, mais bien des services de type relation d'aide.

## Type de suivi

La première étape à une première demande d'aide est la rencontre d'accueil. Durant cette rencontre d'une durée d'environ 1h30, l'intervenant.e présente et explique le protocole d'intervention, les types de services, le fonctionnement de la liste d'attente, l'approche d'intervention utilisée et répond aux questions de la personne qui fait la demande. C'est aussi à ce moment que la personne peut choisir quel type de suivi lui convient et selon les besoins, l'intervenant.e peut aussi lui proposer certains services ou référer la personne.

**Groupe de soutien :** Les groupes peuvent être ouverts ou fermés et sont d'une durée maximale de 15 rencontres hebdomadaires d'une durée d'environ 2h30. Le groupe se compose d'un maximum de 8 personnes et demande une présence minimale de 3 personnes pour avoir lieu. Le groupe de soutien est disponible pour les personnes utilisatrices de 18 ans et plus.

**Suivi individuel :** Les suivis sont d'une durée maximale de 15 rencontres hebdomadaires d'une heure. Les suivis ont lieu dans les locaux de l'organisme ainsi qu'en visioconférence. Le suivi individuel est disponible pour les personnes utilisatrice de 12 ans et plus\*.

**\*Les limites de la confidentialité s'appliquent pour les personnes utilisatrices qui ont moins de 14 ans ainsi que pour celles qui ont entre 14 ans et 17 ans, selon les lois en vigueur au Québec.**

**Suivi individuel pour personnes utilisatrices âgées entre 12 ans et 17 ans :** Les demandes provenant des adolescent.es âgé.es entre 12 et 17 ans sont traitées en priorité à raison de cinq (5) rencontres individuelles d'une (1) heure. Suivant ce suivi, en cas de besoin et peu importe le délai, il est possible de planifier d'autres rencontres supplémentaires qui seront également traitées en urgence. Les rencontres peuvent avoir lieu dans les locaux de l'organisme ou à l'école de la personne, si celle-ci se trouve sur notre territoire. Ces personnes peuvent aussi s'inscrire sur la liste d'attente pour recevoir un suivi de 15 rencontres à la suite de leur suivi initial.

**Suivi d'urgence :** Trois (3) rencontres d'urgence d'une (1) heure sont offertes en individuel aux personnes utilisatrices qui sont en situation de crise en lien avec une agression à caractère sexuel. Une personne peut utiliser ce service plus d'une fois.

**Accompagnement sociojudiciaire :** Les personnes utilisatrices désirant de l'information et du soutien dans leurs démarches judiciaires, de défense de droit et d'indemnisation peuvent bénéficier d'un accompagnement sociojudiciaire. Cet accompagnement est ponctuel et la durée variera selon le besoin de la personne utilisatrice.

**Groupe thématique :** Les groupes thématiques sont des rencontres ponctuelles traitant d'un thème prédéfini d'une durée d'environ deux heures et trente minutes (2h30) chacune.

### **Mécanisme de plainte**

a) *Personne responsable de la réception des plaintes :*

Le conseil d'administration est l'instance responsable du traitement des plaintes au sein de l'organisme.

b) *Procédure pour présenter une plainte :*

Une personne utilisatrice désirant formuler une plainte peut procéder de 3 façons:

- 1- En écrivant une lettre **adressée à la présidence du conseil d'administration** du CALACS de l'Ouest-de-l'Île au : **4894 Boul. Des Sources CP 43536 Roxboro-D.D.O. H8Y 3P4** ou un courriel **adressé à la présidence du conseil d'administration** à l'adresse courriel suivante: [collective@calacsdelouest.ca](mailto:collective@calacsdelouest.ca).

- 2- En écrivant un courriel à la **personne coordonnatrice des services d'aide Tanya Velardo** à l'adresse courriel suivante: [tanyavelardo@calacsdelouest.ca](mailto:tanyavelardo@calacsdelouest.ca) ou à la **personne coordonnatrice des opérations Dominique Raptis** à l'adresse courriel suivante : [dominiqueraptis@calacsdelouest.ca](mailto:dominiqueraptis@calacsdelouest.ca)
- 3- En remplissant le formulaire de signalement destiné à la **coordination des services d'aide** ou le formulaire de signalement destiné à la **coordination des opérations** disponible sur notre site web.

**La personne recevant la plainte communiquera celle-ci à la présidence du conseil d'administration.**

c) *Délai de traitement*

Le conseil d'administration du CALACS de l'Ouest-de-l'Île traitera la plainte dans un délai maximal de 60 jours ouvrables.

d) *Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte :*

Le Conseil d'administration s'engage à informer la personne plaignante de l'issue de la plainte.

*\*Une personne désirant un accompagnement pour ce processus peut contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal (tél.: 514-861-5998).*

De plus, selon la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC) datée du 13 octobre 2021, le CALACS de l'Ouest-de-l'Île a l'obligation :

- *De transmettre annuellement certains renseignements concernant les plaintes formulées par les personnes plaignantes notamment, la nature et l'issue de celles-ci. L'identité des personnes demeurera confidentielle auprès de l'instance gouvernementale chargée de recevoir ces renseignements.*
- *D'informer la personne plaignante de l'issue de la plainte*

### **Coordonnées et heures d'ouverture**

*Heure d'ouverture : Du lundi au vendredi de 9h à 17h sauf jour férié ainsi que la période du congé des fêtes. Les groupes de soutien ainsi que les groupes thématiques ont habituellement lieu en soirée.*

*Adresse physique : confidentielle, elle sera divulguée seulement dans le cadre des services rendus.*

*Téléphone : (514) 684-2198*

*Adresse postale : 4894 Boul. Des Sources CP 43536 Roxboro-D.D.O. Dollard-Des-Ormeaux, H8Y 3P4*

*Adresse courriel : [info@calacsdelouest.ca](mailto:info@calacsdelouest.ca)*

*Site web: <https://www.calacsdelouest.ca/>*

*Adoption de la déclaration de service : 19 septembre 2022*

*Modification du document: 27 juin 2023*