

PROTOCOLE



D'INTERVENTION

des CALACS de l'ouest-de-l'île

PROCOLE D'INTERVENTION

version courte pour les personnes utilisatrices

Nous aimerions commencer par reconnaître que le CALACS de l'Ouest-de-l'Île est situé en territoire autochtone, lequel n'a jamais été cédé. Nous reconnaissons la nation Kanien'kehá:ka comme gardienne des terres et des eaux sur lesquelles nous nous réunissons aujourd'hui. Tiohtiá:ke / Montréal est historiquement connu comme un lieu de rassemblement pour de nombreuses Premières Nations, et aujourd'hui, une population autochtone diversifiée, ainsi que d'autres peuples, y résident. C'est dans le respect des liens avec le passé, le présent et l'avenir que nous reconnaissons les relations continues entre les Peuples autochtones et autres personnes de la communauté montréalaise. En tant qu'organisme centré sur la justice sociale et le féminisme intersectionnel, nous estimons qu'il est crucial de reconnaître nos privilèges systémiques, ainsi que les conséquences passées et actuelles du colonialisme. Nous encourageons nos intervenant.es et nos usager.ères à en apprendre davantage sur l'histoire de ces territoires, ainsi qu'à soutenir la résistance autochtone.

CETTE RECONNAISSANCE TERRITORIALE A ÉTÉ CRÉÉE PAR LE GROUPE DIRECTEUR SUR LES DIRECTIONS AUTOCHTONES (2017). POUR LA LIRE DANS SON ENTIÈRETÉ ET CONNAÎTRE LE COMMENT ET LE POURQUOI DU LIBELLÉ DE L'ÉNONCÉ DE VISITER RECONNAISSANCE TERRITORIALE : [HTTPS://WWW.CONCORDIA.CA/ABOUT/INDIGENOUS/RECONNAISSANCE-TERRITORIALE.HTML](https://www.concordia.ca/about/indigenous/reconnaissance-territoriale.html)

* PRÉAMBULE

Le protocole d'intervention du CALACS de l'Ouest-de-l'Île est un document visant à présenter les balises d'intervention de l'organisme. Ce protocole décrit l'approche d'intervention du centre, la nature des services d'aide, les règles de vie de l'organisme et le mécanisme de plainte. Il permet aux personnes utilisatrices des services de connaître l'approche du centre, leurs droits ainsi que leurs responsabilités, favorisant ainsi une prise de décision libre et éclairée quant au choix d'entreprendre une démarche de suivi au CALACS de l'Ouest-de-l'Île. Ce document est une version simplifiée du protocole d'intervention, dont une version longue, destinée principalement aux intervenant.es, est également disponible afin de favoriser une compréhension intégrante de l'approche et du cadre qui conduisent leur intervention. Les personnes utilisatrices peuvent demander accès à la version longue si elles le désirent.

NOTRE MISSION

OFFRIR DES SERVICES D'AIDE ET DE SUPPORT AUX FEMMES, CIS ET TRANS, ET AUX PERSONNES TRANS, BISPIRITUELLES OU NON-BINAIRES, DE 12 ANS ET PLUS, AYANT VÉCU UNE AGRESSION À CARACTÈRE SEXUEL.

COMMENT ON FONCTIONNE

L'intervention au CALACS de l'Ouest-de-l'Île se fait sous forme de relation d'aide. La relation d'aide vise à soutenir et accompagner les personnes utilisatrices à travers un processus de reprise de pouvoir dans leur vie présente. Elle implique notamment l'expression des difficultés liées aux conséquences de l'agression sexuelle et le partage d'information sur la situation vécue.

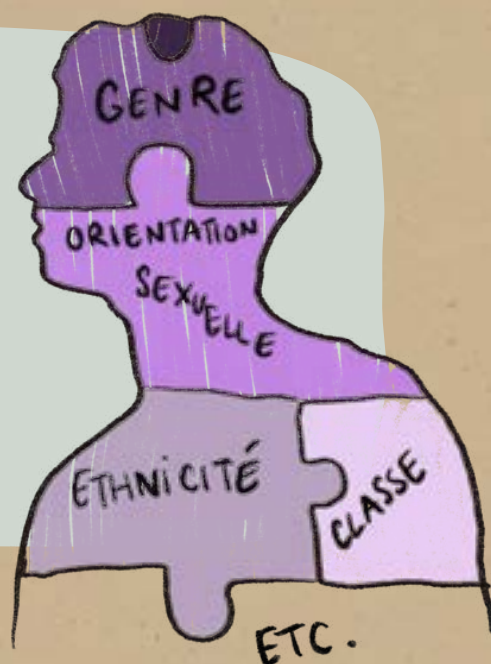
Dans le cadre de la relation d'aide, aucune évaluation clinique sur l'état psychologique ne pourra être faite.

(Loi 21 du Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines)

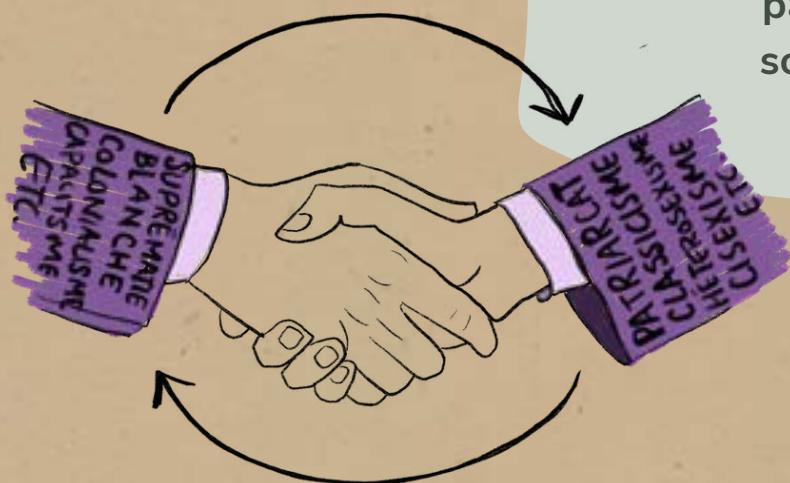
NOTRE INTERVENTION

L'intervention au CALACS de l'Ouest-de-l'Île s'appuie sur l'approche féministe intersectionnelle. L'intersectionnalité est un outil qui sert à comprendre comment:

Sur un plan individuel, les identités sociales (ex: genre, race*, classe) ne s'additionnent pas, plutôt, elles se croisent et interagissent, créant des expériences uniques de discrimination et de privilèges. Ces expériences ont lieu dans le contexte de divers systèmes d'oppression.



Sur un plan systémique : ces systèmes d'oppressions (ex: patriarcat, racisme, classisme etc.) sont interconnectés, s'influencent et se renforcent mutuellement.



*La « race » d'un individu est une construction sociale et le résultat d'un processus de racialisation, par lequel celui-ci est perçu et assigné à un groupe raciale dû à certaines caractéristiques physiques subjectives.



QUELQUES DÉFINITIONS

LES « IDENTITÉS SOCIALES »

Les identités sociales sont basées sur les groupes d'appartenance ou les communautés auxquels les individus appartiennent. Elles sont généralement utilisées pour décrire une différence qui est difficile ou impossible à changer.

Des sources d'identités sociales comprennent: le genre (ex: femme, homme, non-binaire, cis, trans, etc.) la «race» (ex: noir.e, blanc.he, etc.), l'ethnicité, l'orientation sexuelle (ex: gai, lesbienne, bisexuel.le etc.) le statut d'immigration (ex: immigrant.e, en attente d'un statut de réfugié, etc.), la présence d'un handicap, la religion, autochtonalité (autochtone, allochtone)

LES « SYSTÈMES D'OPPRESSION »

Ce sont les forces, structures et normes qui maintiennent l'oppression des groupes marginalisés. Ces systèmes créent des inégalités et renforcent l'exclusion. Ils bénéficient les personnes dominantes en leur octroyant des privilèges que les personnes désavantagées n'ont pas.

Le **racisme** ou la **suprématie blanche**: système où les personnes blanches sont privilégiées sur les personnes noires, autochtones et de couleur

Le **patriarcat** : système qui favorise les hommes et la masculinité sur les femmes et la féminité

Le **classisme**: système où les personnes riches, ou d'une classe sociale supérieure, sont privilégiées sur les personnes à plus faible revenus ou d'une classe sociale inférieure

Le **colonialisme**: système visant la marginalisation, l'assimilation et l'éradication des personnes autochtones et indigènes, leurs savoirs, leurs langues et leurs cultures

L'hétérosexisme: système où les personnes hétérosexuelles sont privilégiées sur les personnes issues de la communauté LGBTQ+

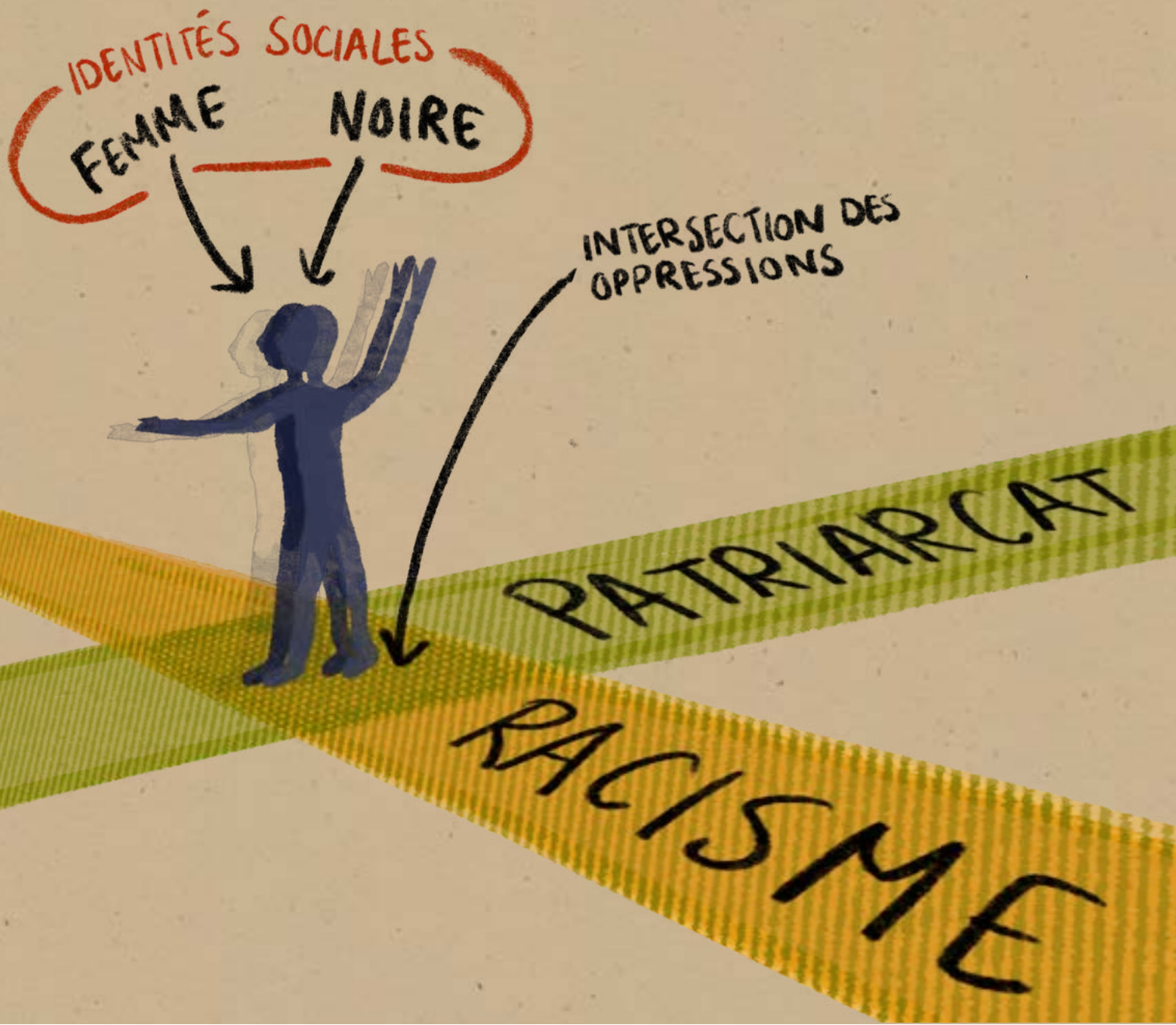
Le **cissexisme**: système où les personnes cis (cis référant aux personnes dont le genre correspond à celui assigné à la naissance) sont privilégiées sur les personnes trans et d'autres genres

Capacitisme: système fondé sur la capacité physique, développementale, affective, sensorielle ou de santé des individus

LES PRIVILÈGES

Les privilèges sont les accès à des avantages, des bénéfices, des ressources ou du pouvoir qui ne sont accessibles qu'à certaines personnes en raison de leur appartenance à un groupe social favorisé. Ils sont souvent invisibles pour les personnes les possédant.

Exemples : être une **personne blanche** permet de ne pas vivre les conséquences du **racisme**, comme ne pas être présumé dangereux par la police
être un **homme cis** permet de ne pas vivre les conséquences du **patriarcat**, par exemple ne pas avoir peur en marchant seul dans la rue le soir



D'OÙ VIENT L'APPROCHE FÉMINISTE INTERSECTIONNELLE?



Ce phénomène est théorisé pour la première fois avec le mot « intersectionnalité » par la professeure et juriste féministe afro-américaine **Kimberlé Crenshaw** en 1989. Sa théorie répondait aux mouvements sociaux des années 70, où les femmes noires déploraient se sentir exclues de toutes les luttes. D'un côté, le mouvement anti-raciste priorisait les hommes noirs et présentaient des pratiques sexistes. De l'autre, le mouvement féministe ne prenait pas en considération les femmes noires dans leurs revendications et présentaient des pratiques racistes. Ainsi, elles ne se sentent pas incluses et prise en considération, ni dans une identité, ni dans l'autre.

L'intersectionnalité prend toutefois originalement racine dans l'expérience des femmes noires et de la pensée féministe noire. Dans l'époque de l'esclavage légal, les femmes noires décrivaient en effet déjà avec éloquence les oppressions multiples qu'elles vivaient de par leur racialisation, de leur classe et de leur genre - référant à ce concept en d'autres mots tels que : « oppressions entrelacées » ou « simultanées », « double risque », « triple danger ».



QUELQUES EXEMPLES

AVIEZ-VOUS BU?

COMBIEN DE
VERRES?

dénoncer une agression est difficile pour tout le monde mais pour les femmes autochtones, ça veut aussi dire faire face à des préjugés et de la discrimination spécifiques à leurs identités

vous n'êtes pas le type de candidature que nous cherchons...

désolé...

Victimes de **transmysoginie**, une oppression au croisement de la misogynie et de la transphobie, les femmes trans ont plus de difficulté à se trouver un emploi et doivent souvent subir de la discrimination au travail, de la disparité dans leur salaires ou avoir recours à du travail informel pour subvenir à leurs besoins.



AU-DELÀ DE LA THÉORIE, QU'EST-CE QUE CONCRÈTEMENT L'INTERVENTION FÉMINISTE INTERSECTIONNELLE ?

L'intersectionnalité permet de mieux comprendre et d'adresser les identités multiples et les trajectoires de vie uniques. En l'utilisant dans nos interventions, elle nous permet de mettre en lumière la relation entre les expériences, les inégalités et les privilèges. Cela ne veut pas dire que les personnes qui subissent les conséquences d'oppression sont des victimes sans pouvoir! Au contraire, notre approche favorise la reprise de pouvoir et de contrôle, par le développement et la consolidation des forces, ressources et stratégies d'adaptation. Nous reconnaissons que les idées, connaissances et stratégies des personnes utilisatrices de nos services ont autant de valeur que les nôtres. Nous voulons donc avoir un dialogue ouvert avec elles pour savoir reconnaître ensemble les conséquences de leur vécu et des différents systèmes d'oppression, mais aussi leur pouvoir d'action face à ceux-ci!

LES OUTILS DE L'APPROCHE FÉMINISTE INTERSECTIONNELLE UTILISÉS PAR LES INTERVENANT.ES SONT :

- La démythification du pouvoir professionnel;
- L'utilisation d'objectifs d'intervention clairs;
- La valorisation égale du processus de prise de conscience, de l'action et du changement;
- Des décisions libres et éclairées;
- Le respect du rythme de chacune;
- Le rapport égalitaire non hiérarchique;
- La démarche de groupe;
- La prise de conscience de ses préjugés;
- La reconnaissance des différentes identités sociales;
- La reconnaissance de ses privilèges;
- La reprise de pouvoir;
- La valorisation de chaque expérience



CONCRÈTEMENT, LES PRINCIPES DE L'INTERVENTION FÉMINISTE INTERSECTIONNELLE SONT :

- Tenir compte des **identités multiples** des personnes utilisatrices issues de l'**intersection des différents systèmes** d'oppression et des obstacles particuliers qui en découlent.
- Développer un processus de **prise de conscience critique**, autant chez les personnes utilisatrices que les intervenant.es, des constructions sociales découlant des différents systèmes d'oppression et du maintien des rapports sociaux inégaux.
- Développer une **prise de conscience des privilèges et des biais** issus de ceux-ci chez les intervenant.es et les personnes utilisatrices
 - Reconnaître la **valeur du savoir, des réflexions et des stratégies** des personnes utilisatrices sur un pied d'égalité avec ceux des intervenant.es et les mobiliser dans l'intervention
- Encourager la **confiance en soi, l'expression des besoins et désirs**, ainsi que le **renforcement du pouvoir d'action et de l'affirmation de soi** chez les personnes utilisatrices en fonction de leurs propres exigences, notamment dans leur sexualité
 - Adopter une approche issue de la **réduction des méfaits**, notamment en reconnaissant que l'atteinte de confort et de sécurité individuelle peut parfois être préférable à des changements plus radicaux, particulièrement lorsque certains obstacles découlant des systèmes d'oppressions s'avèrent difficiles ou impossibles à surmonter
 - Encourager une **implication sociale des personnes utilisatrices**, lorsque possible et désiré, afin d'agir comme agent.es de changement en intervenant sur les conditions sociales, économiques et politiques qui favorisent le maintien des rapports sociaux inégaux

LES SERVICES D'AIDE DU CALACS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

- Les services sont gratuits et confidentiels.
- Les personnes utilisatrices ont droit à un maximum de trois (3) services d'aide consécutifs. Cela exclut les services d'accueil, d'urgence et d'accompagnement sociojudiciaire.
- Le travail fait par les personnes utilisatrices pendant un suivi doit être directement relié aux agressions à caractère sexuel et leurs conséquences.
- Dans le cadre de son suivi individuel ou de groupe, les intervenant.es et les personnes utilisatrices s'entendent sur l'objectif que ces dernières souhaitent atteindre. Les intervenant.es s'assurent que l'objectif d'intervention soit réaliste et atteignable.

LA NATURE DES SERVICES D'AIDE AU CALACS DE L'OUEST-DE-L'ÎLE

- La rencontre d'accueil est une rencontre préliminaire offerte à la personne utilisatrice qui fait une première demande d'aide et de soutien. Cette unique rencontre est d'une durée d'environ une (1) heure.
- 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. L'évaluation de la crise se base sur les critères suivants :
 - o Agression à caractère sexuel récente (moins de trois (3) mois)
ou élément déclencheur récent rappelant l'agression à caractère sexuel;
 - o Risque suicidaire;
 - o Forte détresse psychologique et désorganisation. répétitif si une situation de crise
- 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 à 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.
- Des suivis individuels psychosociaux sont offerts pour une durée maximale de quinze (15) rencontres hebdomadaires d'une heure.

- Des groupes de soutien sont également disponibles. Les groupes débutent et terminent au même moment, et ce, avec les mêmes participant.es. Les rencontres de groupe sont d'une durée maximale de quinze rencontres et d'environ deux heures et trente minutes (2h30) chacune.
- Les groupes thématiques sont des rencontres ponctuelles traitant d'un thème prédéfini d'une durée d'environ deux heures et trente minutes (2h30) chacune.
- 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.
- Un proche de confiance d'une victime d'agression à caractère sexuel a droit à trois (3) rencontres d'une (1) heure en suivi individuel. Toutefois, si la victime reçoit déjà des services d'aide du CALACS de l'Ouest-de-l'Île, elle doit être consultée et en accord avec la prestation de service à son proche. De plus, ces rencontres doivent avoir pour objectif premier de l'aider dans sa démarche.

RETARDS ET ABSENCES

- Un retard à une rencontre, sans entente avec l'intervenant.e, est soustrait du temps d'entrevue.
- Si une personne utilisatrice s'absente à plus de deux (2) rencontres et ce, avec avertissement, les prochaines absences seront soustraites de l'ensemble des rencontres auxquelles elle a droit.
- Si une personne utilisatrice s'absente d'une rencontre de groupe thématique ou de soutien, cette rencontre ne peut être reprise.
- Si une personne utilisatrice s'absente d'une rencontre de groupe ou individuel sans avertir ou sans rendre une entente avec l'intervenant.e, cette rencontre est soustraite de l'ensemble des rencontres auxquelles elle a droit. Dans ce cas, la personne qui reçoit des services de l'organisme a la responsabilité de rappeler pour prendre un rendez-vous.
- Si une personne utilisatrice n'avertit pas d'une absence avant la rencontre et qu'elle ne communique pas avec le centre dans un délai d'une semaine, le centre considère qu'elle a mis fin à son suivi.

- Le délai de réponse pour communiquer avec le centre afin de prendre ou confirmer un rendez-vous est d'une (1) semaine. Si la personne utilisatrice ne communique pas avec le centre dans un délais d'une semaine, le centre considère qu'elle a mis fin à sa demande. La personne devra faire une nouvelle demande de service, le cas échéant.
- Si une personne utilisatrice s'absente ou est en retard fréquemment, le centre devra prendre une entente avec celle-ci afin d'améliorer son assiduité aux rencontres. Si l'entente n'est pas respectée, le centre devra mettre fin à son suivi individuel ou de groupe.
- En joignant un groupe de soutien, la personne s'engage à respecter les règlements de groupe.

TENUE DE DOSSIERS

- Conformément à la *loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé*, un dossier sera constitué. Un dossier est ouvert pour chaque nouveau suivi.
- Ce dossier a pour objet de permettre à l'intervenant.e d'apporter tout le soutien et l'information nécessaire à la personne en suivi. Aucune information personnelle ou portant sur le passé de la personne utilisatrice des services en suivi ne sera inscrite. Les informations qui sont conservées dans celui-ci sont à son choix. Le dossier inclut :
 1. La feuille d'inscription incluant le nom, pouvant être un pseudonyme, et numéro de téléphone. Il n'est pas nécessaire d'inscrire une adresse, sauf pour le consentement aux suivis en visioconférence;
 2. La feuille de route indiquant l'objectif d'intervention, les dates des rencontres et des absences, la liste des textes et des exercices remis ainsi que le niveau de risque suicidaire, ce dernier étant identifié par un code et suivant une évaluation consentie par la personne en suivi. La feuille de route n'est pas utilisée pour les accompagnements socio-judiciaire puisqu'il s'agit d'un accompagnement ponctuel ainsi que pour la participation aux ateliers thématiques;
 3. La feuille de consentement signée;
 4. Tous autres documents pertinents tels que les copies de lettre d'attestation ou les autorisations de l'accès à l'information.

- Le dossier des personnes utilisatrices seront conservés au CALACS pendant une période d'un (1) an suivant la fin du suivi. Ils sont ensuite déchiquetés. Les dossiers sont conservés dans un classeur verrouillé.
- Si une personne utilisatrice désire une copie de son dossier, elle doit signer le formulaire prévu à cet effet. La copie du dossier sera transmise à celle-ci dans un délai de 30 jours suivant la demande.

CONFIDENTIALITÉ

- Aucune information sur une personne en suivi au CALACS ou ayant déjà été en suivi ne sera transmise à un autre organisme, aux services policiers ou aux autorités judiciaires, sans son consentement écrit.
- Lors d'un consentement écrit par la personne utilisatrice des services, seules les informations autorisées par la personne utilisatrice des services peuvent être transmises.
- L'obligation de confidentialité cesse lorsque la loi ou un jugement d'accès à l'information l'oblige. La personne en suivi a contrôle sur ce qu'elle souhaite conserver dans son dossier en prévision d'un tel événement.
- L'obligation de confidentialité cesse lorsque les informations livrées par les personnes utilisatrices suggèrent qu'elle soit une menace pour sa propre vie ou celle d'une autre personne (loi P38). Dans le cas d'une personne mineure (12 -17 ans), l'intervenant.e pourrait communiquer avec le parent ou le tuteur.ice légale en cas de risque suicidaire selon la gravité de la situation.
- Lorsqu'un.e intervenant.e possède des informations qui l'amènent à craindre pour la sécurité et le bien-être d'un.e mineur.e, ce.tte dernier.ère a l'obligation de faire un signalement à la Direction de la Protection de la Jeunesse (Loi sur la protection de la jeunesse).
- L'intervention auprès des adolescent.es de 12 et 13 ans requiert l'autorisation signée des parents ou du tuteur.trice légale. Toutefois, une première rencontre d'accueil peut avoir lieu sans ce consentement.

- Les informations divulguées lors des rencontres de suivi auprès des adolescent.es de 12 et 13 ans ne sont pas protégées par la confidentialité à l'égard des parents ou du tuteur légal.
- Pour l'avancement et la cohérence de la démarche des personnes utilisatrices ainsi que pour permettre aux intervenant.es d'offrir une aide de qualité, ces dernier.ères peuvent se partager de l'information sur les objectifs d'intervention, l'atteinte de ceux-ci ainsi que l'évolution de leurs interventions. Les intervenant.es peuvent échanger lorsque certains suivis les touchent plus personnellement, et ce, dans le but de recevoir de l'écoute et du soutien de leurs pairs.

COOPÉRATION ET IMPLICATION

- La collaboration et l'implication personnelle de chaque personne utilisatrice sont encouragées durant et entre les rencontres (par exemple : lecture, exercice, temps de réflexion ou tout autre travail qui fait consensus entre les intervenant.es et les personnes utilisatrices).
- Pour assurer le bon fonctionnement des groupes, les intervenant.es peuvent demander à un.e participant.e de faire des changements afin d'améliorer sa coopération et son implication au sein du groupe. Les comportements qui peuvent nuire à la dynamique de groupe sont les suivants :
 1. Le manque de participation à la dynamique du groupe;
 2. La difficulté à fonctionner dans un contexte de groupe;
 3. Le non-respect des autres participant.es ou des consignes du groupe
- Afin d'assurer un environnement sécuritaire pour toutes les personnes de l'organisme, les personnes utilisatrices, s'engagent à respecter les normes, les règles, les valeurs et la mission de l'organisme en signant le contrat d'intervention en début de suivi.

LES LIMITES DE L'ORGANISME

- Lorsque le fonctionnement dans un groupe s'avère difficile, l'intervenant.e nomme à la personne concernée les difficultés observées. Celle-ci s'engage à faire les changements nécessaires ou à travailler pour pouvoir faire les changements identifiés. S'il n'y a aucune modification, il est possible que la ou le participant.e doive quitter le groupe. Le centre pourrait alors lui offrir de poursuivre sa démarche en individuel.

- Le CALACS n'acceptera aucun comportement violent ou discriminatoire à l'égard des intervenant.es et des autres participant.es. Suite à un comportement inacceptable, une personne utilisatrice sera avertie une première fois et l'intervenant.e lui demandera de faire des changements. S'il y a refus ou s'il n'y a pas de changement ou d'amélioration, le centre mettra fin à son suivi. Cependant, selon la gravité du comportement, la personne concernée pourrait être mise à la porte sur-le-champ. Dans certains cas, et ce, avec le consentement de la personne utilisatrice, l'intervenant.e peut prendre contact avec le ou la médecin traitant ou tout autre spécialiste afin de valider si l'intervention du centre est indiquée ou non. Lors de contre-indication, le centre devra mettre fin à son suivi.
- Les intervenant.es pourront faire des références si le besoin prioritaire de la personne utilisatrice ne concerne pas les agressions à caractère sexuel.
- L'intoxication aux drogues et à l'alcool ne sera pas tolérée lors des rencontres de suivi.
- Afin de protéger la santé de toutes les personnes fréquentant le centre, veuillez signaler toute situation comportant des risques de contagion et de contamination (covid-19, influenza, punaises de lit, etc.).
- Les téléphones cellulaires doivent être éteints pour la durée des rencontres

MÉCANISMES EN CAS D'INSATISFACTION DES SERVICES D'AIDE

- Lorsqu'une personne utilisatrice ne se sent pas en confiance avec l'intervenant.e qu'elle rencontre, il est encouragé d'en discuter avec l'intervenant.e afin de remédier à la situation. Si cette démarche ne s'avère pas satisfaisante, la personne concernée peut faire la demande de changer d'intervenant.e soit en faisant la demande directement à son intervenant.e ou en appelant l'organisme.
- Notre équipe s'engage à toujours à offrir un service respectueux, inclusif, confidentiel et en alignement avec notre protocole. Toutefois, en cas de manquement, il nous importe d'offrir un canal sécuritaire pour les communiquer afin que nous l'adressions dans les plus brefs délais.

Si une personne utilisatrice croit:

- Qu'un.e intervenant.e n'a pas respecté le protocole d'intervention;
- Qu'elle n'a pas été respectée;
- Qu'elle n'a pas eu le service auquel elle avait droit;
- Qu'il y a eu un manque de confidentialité;
- Ou autres motifs jugés valables;

Voici la procédure de plainte et de signalement qui est aussi disponible sur notre site web au <https://www.calacsdelouest.ca/processus-de-signalement/>:

- Notre processus de signalement est conçu pour offrir de la flexibilité, de la sécurité et de la confidentialité aux personnes impliquées. En ce sens, nous offrons toujours plusieurs options de personnes à contacter, ainsi que plusieurs façons de le faire. La transmission d'informations est également limitée pour réduire le nombre de personnes impliquées. La situation sera ensuite prise en charge dans les mesures appropriées par la personne ayant reçu le signalement et les membres du Conseil d'Administration ne faisant pas partie de l'Équipe.

MÉCANISMES EN CAS D'INSATISFACTION DES SERVICES D'AIDE (SUITE)

1. La personne peut signaler la situation à la personne coordonnatrice de l'aide directe par courriel (tanyavelardo@calacsdelouest.ca) ou par son formulaire en ligne anonyme disponible sur notre site web.
 2. Si le signalement concerne la personne coordonnatrice de l'aide directe ou qu'elle préfère cette option, elle peut alors signaler plutôt à la personne coordonnatrice des opérations et du développement organisationnel par courriel (dominiqueraptis@calacsdelouest.ca) ou par son formulaire anonyme disponible sur notre site web.
 3. Afin d'assurer l'accessibilité du processus, des boîtes physiques désignées sont aussi disponibles et disposées dans les salles de bains pour permettre la confidentialité.
- Le conseil d'administration du CALACS de l'Ouest-de-l'Île traitera la plainte dans un délai de 60 jours. Si à la suite de ces démarches la personne utilisatrice juge ne pas avoir reçu des réponses satisfaisantes ou appropriées ou si la personne désire être accompagnée par une instance externe, elle peut écrire au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Montréal (tél. : 514-861-5998). Cet organisme accompagnera la personne tout au long de ses démarches.
 - 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 :
 1. De transmettre annuellement certains renseignements concernant les plaintes formulées par les personnes plaignante notamment, la nature et l'issue de celles-ci. L'identité des personnes demeurera confidentielle auprès de l'instances gouvernementales chargée de recevoir ces renseignements.
 2. D'informer la personne plaignante de l'issue de la plainte.

Références

- Armstrong, Elizabeth A, Miriam Gleckman-Krut, and Lanora Johnson. 2018. "Silence, power, and inequality: An intersectional approach to sexual violence." *Annual Review of Sociology* 44:99-122.
- Benoit, Cecilia, Leah Shumka, Rachel Phillips, Mary Clare Kennedy, and Lynne MC Belle-Isle. 2015. Issue brief: *Sexual violence against women in Canada: Status of Women Canada* Ottawa.
- Canada, Dawn. "Fiche d'information sur les femmes en situation de handicap et la violence." <https://www.dawncanada.net/issues/women-with-disabilities-and-violence/>.
- Canada, Native Women's Association of. 2019. "Fact Sheet: Violence Against Aboriginal Women."
- Corbeil, Christine, Élisabeth Harper, Isabelle Marchand, Fédération des maisons d'hébergement pour femmes, and Sarah-Maude Le Gresley. 2018. *L'intersectionnalité tout le monde en parle! : Résonance et application au sein des maisons d'hébergement pour femmes* Montreal: Services aux collectivités de l'Université du Québec à Montréal/ Fédération des maisons d'hébergement pour femmes.
- Cotter, Adam, and Laura Savage. 2019. "Gender-based violence and unwanted sexual behaviour in Canada, 2018: Initial findings from the Survey of Safety in Public and Private Spaces." *Juristat: Canadian Centre for Justice Statistics*:1-49.
- Crenshaw, Kimberle. 1990. "Mapping the margins: Intersectionality, identity politics, and violence against women of color." *Stan. L. Rev.* 43:1241.
- Culture, National Museum of African American History & "Social Identities And Systems Of Oppression." Smithsonian. <https://nmaahc.si.edu/learn/talking-about-race/topics/social-identities-and-systems-oppression>.
- Kenagy, Gretchen P. 2005. "The health and social service needs of transgender people in Philadelphia." *International Journal of Transgenderism* 8 (2-3):49-56.
- M. Skelton, Seena. "Understanding intersectionality is critical to advancing educational equity for all." <https://swiftschools.org/talk/understanding-intersectionality-critical-advancing-educational-equity-all>.
- Nonomura, Robert. 2020. *Trafficking at the Intersections: Racism, Colonialism, Sexism, and Exploitation in Canada*. edited by Learning Network Brief. London: Ontario: Centre for Research & Education on Violence Against Women & Children.
- Perreault, Julie. 2015. "La violence intersectionnelle dans la pensée féministe autochtone contemporaine." *Recherches féministes* 28 (2):33-52.
- RAINN. 2020. "For Many Black Survivors, Reporting Raises Complicated Issues." <https://www.rainn.org/news/many-black-survivors-reporting-raises-complicated-issues>.
- Tillman, Shaquita, Thema Bryant-Davis, Kimberly Smith, and Alison Marks. 2010. "Shattering silence: Exploring barriers to disclosure for African American sexual assault survivors." *Trauma, violence, & abuse* 11 (2):59-70.
- Ussher, Jane M, Alexandra Hawkey, Janette Perz, Pranee Liamputtong, Jessica Sekar, Brahma Putra Marjadi, Virginia Schmied, Tinashe Dune, and Eloise Brook. 2020. "Crossing boundaries and fetishization: experiences of sexual violence for trans women of color." *Journal of interpersonal violence*:0886260520949149.