

CALACS

LA VIGIE

*Déclaration de services aux victimes d'infractions
criminelles*


C.P.22, Salaberry-de-Valleyfield
450 371-4222
info@calacslavigie.org  /calacs.lavigie

TABLE DES MATIÈRES

NOTRE MISSION	3
NOS SERVICES OFFERTS	3
À propos de l'écoute téléphonique...	3
À propos du suivi individuel...	3
À propos du groupe thématique...	4
À propos du groupe de soutien...	4
À propos de l'accompagnement médical et judiciaire...	4
À propos des rencontres à l'entourage.....	5
À propos de la confidentialité... ..	5
À propos de votre dossier... ..	5
À propos des délais de service.....	6
À propos du membership... ..	6
MÉCANISME DE PLAINTÉ	7
LECTURE INCONTOURNABLE.....	7
ANNEXE : FORMULAIRE DE PLAINTÉ.....	9

Bienvenue au CALACS La Vigie.

Il nous fait plaisir de vous accueillir. Dans le but de faciliter votre arrivée, nous vous remettons cette pochette d'information qui vous renseignera quelque peu sur le fonctionnement de l'organisme.

Bonne lecture!

Notre mission

Le Centre d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel (CALACS) La Vigie est un organisme communautaire autonome à but non lucratif qui a été fondé en 1984 par et pour les femmes. L'organisme est situé à Salaberry-de-Valleyfield (son adresse est néanmoins confidentielle pour préserver l'anonymat des lieux et ainsi offrir un espace sécuritaire et discret pour les personnes qui viennent y chercher de l'aide). On y offre des services d'aide à toutes personnes s'identifiant femme ou non-binaire à partir de secondaire 1 et plus qui ont vécu de la violence sexuelle (agression sexuelle, attouchements, inceste, viol, harcèlement, exhibitionnisme, voyeurisme, appels/messages obscènes, exploitation sexuelle, cyber agression) récemment ou au cours de leur vie. Des services sont aussi offerts aux proches. L'organisme a également comme mission de sensibiliser la population en général à la problématique des agressions à caractère sexuel et de défendre les droits des personnes s'identifiant femme ou non-binaire victime de violence sexuelle. Les services du CALACS La Vigie sont offerts en français et en anglais.

Nos services offerts dans le volet aide directe

Le CALACS La Vigie offre des services d'aide directe : écoute téléphonique, suivi individuel, groupe thématique, groupe de soutien, accompagnement médical et judiciaire ainsi que rencontre à l'entourage, pour toute personne s'identifiant femme ou non-binaire à partir de secondaire 1 ayant vécu de la violence sexuelle.

À propos de l'écoute téléphonique...

Une intervenante de garde est disponible pendant les heures d'ouverture (du lundi au vendredi, de 8h à 16h) pour offrir de l'écoute téléphonique. Celle-ci prendra donc le soin de vous accueillir dans ce que vous vivez, et d'évaluer vos besoins.

À propos du suivi individuel...

- Le nombre maximum de rencontres individuelles (1 heure chacune) est de 10 pour les personnes victimes de violence sexuelle. Les rencontres se déroulent à un rythme régulier, soit à toutes les semaines ou à toutes les deux semaines. La fréquence est déterminée selon vos besoins et les disponibilités de votre intervenante.
- Par la suite, si vous désirez poursuivre la démarche, vous pourrez faire une nouvelle

demande d'aide, six (6) mois après la fin de votre suivi. Votre nom sera alors inscrit sur la liste d'attente prévue.

- Après deux (2) séries de 10 rencontres individuelles, les personnes ne pourront plus avoir accès aux suivis individuels. Elles pourront cependant participer aux rencontres de groupe.

À propos du groupe thématique...

Le groupe thématique est un groupe composé de 5 à 8 personnes s'identifiant femme ou non-binaire de 18 ans et plus ayant été une personne victime de violence sexuelle. Il est accessible aux personnes s'identifiant femme ou non-binaire qui ont déjà effectué une démarche au CALACS La Vigie. Des exceptions peuvent s'appliquer. Ce groupe a pour but de permettre aux personnes de réfléchir sur des thèmes en lien avec la problématique de la violence sexuelle et selon leur vécu personnel. Elles se réunissent toutes les deux (2) semaines, à raison de 2 heures et 30 minutes par rencontre.

- Lorsque vous vous inscrivez à ce groupe, vous vous engagez à participer à 5 rencontres.

À propos du groupe de soutien...

Le groupe de soutien est composé de 5 à 8 personnes s'identifiant femme ou non-binaire de 18 ans et plus ayant été victime de violence sexuelle. Les personnes se réunissent toutes les deux (2) semaines, dans le but de briser l'isolement et de se bâtir un réseau d'entraide et de support.

- Le nombre maximum de rencontres de groupe (3 heures chacune) est de 5.
- Par la suite, si vous désirez poursuivre la démarche, vous pourrez vous inscrire à nouveau sur la liste d'attente pour le groupe. Il n'y a pas de limite de participation pour ce service.
- Si vous désirez plutôt entreprendre un suivi individuel, vous devrez respecter un délai de six (6) mois après la fin de votre suivi de groupe pour faire une nouvelle demande d'aide. Votre nom sera alors inscrit sur la liste d'attente prévue.

À propos de l'accompagnement médical et judiciaire...

- Une intervenante peut vous accompagner dans les différentes démarches médicales, légales et autres, en lien avec la violence sexuelle que vous avez vécue.
- Nous sommes notamment disponibles pour vous soutenir dans chacune des étapes du processus judiciaire, si vous décidez de porter plainte. Nous pouvons également

vous accompagner à vos rendez-médicaux et vous aider à remplir certains formulaires, comme la Demande de qualification IVAC.

À propos des rencontres à l'entourage...

- L'entourage (parent, conjoint.e, sœur, frère, ami.e, etc.) des personnes s'identifiant femme ou non-binaire peut avoir accès à un maximum de trois (3) rencontres avec une intervenante. Ces rencontres individuelles ont pour but d'aider ou de mieux comprendre la personne s'identifiant femme ou non-binaire victime de violence sexuelle.
- Si votre proche reçoit des services au CALACS La Vigie, vous devez nous en aviser. Nous nous assurerons que vous n'avez pas la même intervenante. Ceci favorise un espace où chacun.e peut s'exprimer, sans risque pour la confidentialité.

Nos engagements envers vous

Tous ces services sont **gratuits** et **confidentiels** et sont offerts sans discrimination reliée à l'origine ethnique, les croyances religieuses, l'orientation sexuelle, un handicap, etc. L'approche féministe est préconisée au CALACS La Vigie. Nous nous engageons donc à vous mettre au centre de votre suivi, à vous impliquer dans toutes les étapes et à établir un **rapport égalitaire** entre votre intervenante et vous, et ce, dans un **langage clair et accessible**.

À propos de la confidentialité...

Aucune information concernant la personne s'identifiant femme ou non-binaire victime de violence sexuelle qui reçoit ou a reçu nos services ne sera donnée à un autre organisme sans un consentement écrit de cette dernière.

Notre obligation à la confidentialité cesse au moment où un mandat est émis par le tribunal ou par un représentant de la loi. Elle cesse également si l'information que nous possédons nous porte à croire que la sécurité d'une ou de plusieurs personnes pourrait être compromise.

Afin de permettre aux intervenantes d'offrir un service de qualité, elles peuvent échanger de l'information entre elles concernant les objectifs de travail, la façon d'atteindre ces objectifs et l'évolution de leurs interventions.

À propos de votre dossier...

Dès votre demande d'aide initiale, un dossier vous concernant sera constitué.

Dans ce dossier se trouve :

- Votre nom complet (ou même un nom fictif);
- Deux moyens de vous rejoindre (téléphone, courriel, Facebook, etc.);
- La date et la nature de la demande d'aide initiale;
- Les dates d'intervention ainsi que la nature du contact (rencontre individuelle, de groupe, formulaire IVAC, etc.).

De courtes notes évolutives servant d'aide-mémoire seront prises après chaque intervention.

Seules les travailleuses du CALACS La Vigie ont accès aux dossiers.

Si vous le souhaitez, vous pouvez connaître le contenu de votre dossier en vous adressant à une intervenante du CALACS La Vigie. Si vous désirez rectifier des renseignements, vous n'avez qu'à en informer l'intervenante.

Tous les dossiers conservés au CALACS La Vigie sont détruits après deux ans.

À propos des délais de service...

Bien que nous ayons le souhait d'offrir des services dans les plus brefs délais, les nombreuses demandes d'aide font en sorte que nous avons des listes d'attentes pour entreprendre des suivis individuels ou de groupe. Soyez assurée que nous mettons tout en œuvre pour réduire le temps d'attente.

Par souci d'équité envers les personnes s'identifiant femme ou non-binaire victime de violence sexuelle qui utilisent nos services et augmenter la rapidité d'accès à ceux-ci, vous ne pouvez pas être en suivi individuel et participer au groupe de soutien en même temps.

Les services suivants sont offerts sans passer par une liste d'attente :

- Accompagnement médical en lien avec l'agression sexuelle;
- Accompagnement judiciaire en lien avec l'agression sexuelle;
- Rencontres à l'entourage.

À propos du membership...

Bien qu'il ne soit pas nécessaire de devenir membre pour recevoir des services, devenir membre du CALACS La Vigie est une façon de donner votre appui à l'organisme. En devenant membre vous serez invitée à participer à toutes sortes d'activités et vous pourrez vous impliquer bénévolement (après votre démarche) si vous le désirez.

Le CALACS La Vigie offre plusieurs lieux d'implication, qui contribuent à la reprise de pouvoir des personnes s'identifiant femme ou non-binaire victime de violence sexuelle sur leur vie, à franchir une étape de plus dans leur cheminement personnel et leur permettent

de faire une différence pour leur communauté.

La carte de membre coûte 2.00\$. Vous n'avez qu'à compléter le formulaire ci-joint et le remettre à une intervenante.

Mécanisme de plainte

Afin de vous exprimer au sujet des services que vous avez reçus, vous recevrez, à la fin de vos rencontres, un formulaire d'évaluation que vous pourrez compléter. Si toutefois quelque chose ne vous convient pas au cours de votre suivi, vous pouvez en tout temps en parler avec votre intervenante.

Si vous n'êtes pas à l'aise d'ouvrir la discussion avec votre intervenante, vous pouvez contacter :

Isabelle Corbeil, directrice générale
au 450-371-4222 option 2
ou par courriel à directricegenerale@calacslavigie.org

Vous aurez ainsi la possibilité d'être entendu en lien avec votre insatisfaction.

Vous avez le droit en tout temps de remplir le formulaire de plainte en annexe. Madame Corbeil peut également vous le faire parvenir par courriel ou par courrier. Le formulaire complété sera évalué dans un délai de 15 jour ouvrable et une réponse concernant l'issue de votre plainte vous sera envoyée (par courriel ou courrier).

Si vous n'êtes pas satisfaite de l'issue de la plainte, vous pouvez faire une plainte au Protecteur du citoyen. Vous trouverez leur dépliant dans la pochette d'accueil. Vous pouvez remplir le formulaire directement sur leur site web au www.protecteurducitoyen.qc.ca ou les rejoindre sans frais au 1-800-463-5070. Le Protecteur du citoyen est un recours pour exercer vos droits auprès des services publics québécois. Il est indépendant du gouvernement ou des organismes communautaires.

Lecture incontournable

Guide d'information à l'intention des victimes d'agression sexuelle

Vous pouvez le consulter en ligne en lisant le code QR ci-dessous (à l'aide d'un téléphone mobile) ou en obtenir un exemplaire papier auprès d'une intervenante.



Veillez S.V.P. remplir et retourner ce formulaire à l'adresse suivante :
directricegenerale@calacslavigie.org ou le déposer en personne à l'accueil du CALACS

FORMULAIRE DE PLAINTE

IDENTIFICATION DE LA PLAIGNANTE

Veillez noter que les coordonnées que vous fournissez sont celles que l'organisme utilisera pour vous joindre.

Prénom et nom :	
Téléphone 1 :	Téléphone 2 :
Courriel :	Autres :

IDENTIFICATION DE LA PERSONNE MISE EN CAUSE

Prénom et nom (si connu) :

DÉTAILS DE LA PLAINTE

Veillez résumer votre plainte et joindre tout document pertinent.

Quoi, comment (faits, paroles, gestes) **Quand** (date de l'événement) **Où** (le ou les endroits)

CHANGEMENTS À APPORTER SELON LA PLAIGNANTE

Veuillez indiquer vos attentes face à la situation.

J'autorise l'organisme à prendre connaissance de tous les documents et renseignements me concernant requis à l'étude de ma plainte.

Signature :

Date :

Veuillez prendre note que le traitement des plaintes se fera dans un délai de 15 jours ouvrables.

PARTIE RÉSERVÉE À L'ORGANISME

Plainte reçue le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Nature de la plainte : Choisissez un élément.

Plainte traitée le : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Issue de la plainte : Choisissez un élément.

Plaignante informée de l'issue de la plainte : Date : Cliquez ou appuyez ici pour entrer une date.

Signature :

CALACS La Vigie