



## Déclaration de services

### Nom de l'organisme

CALACS Trêve pour Elles, centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel

### Mission

Le CALACS Trêve pour Elles est un organisme à but non lucratif qui lutte à enrayer les agressions à caractère sexuel. Il offre des services d'aide gratuit et en français aux adolescentes âgées de 14 ans et aux femmes cisgenres, transgenres ainsi qu'aux personnes non-binaires (Elle et/ou Iel qui utilisent les accords féminins, et qui sont à l'aise avec les textes féminisés) ayant subi des agressions à caractère sexuel. Les personnes qui fréquentent l'organisme peuvent aussi vivre différentes réalités, notamment les personnes de la diversité sexuelle et de genre, racisées, immigrantes, âgées, en situation d'handicap et ce, peu importe leur orientation sexuelle. Les hommes cis ou trans ainsi que les personnes non-binaires (Il et/ou Iel) qui utilisent les accords masculins seront référés aux ressources répondant à leurs besoins.

Le CALACS Trêve pour Elles offre également des services de sensibilisation et de formation dans différents milieux.

Les objectifs du CALACS Trêve pour Elles sont :

- Offrir un soutien émotif aux adolescentes de plus de 14 ans, aux femmes cisgenres, transgenres ainsi que les personnes non-binaires (Elle et/ou Iel) qui utilisent les accords féminins, et qui sont à l'aise avec les textes féminisés;
- Sensibiliser la population à la problématique des agressions à caractère sexuel;
- Travailler en collaboration avec divers partenaires à la mise en place de mesures préventives face aux agressions à caractère sexuel.

### Valeurs organisationnelles

- Égalité

- ❑ Respect
- ❑ Solidarité
- ❑ Autonomie

## **Services offerts aux personnes victimes**

### **Rencontre d'évaluation**

Afin d'avoir accès à nos services de relation d'aide, nous rencontrons premièrement les personnes pour une rencontre d'évaluation. Il s'agit d'un premier rendez-vous en individuel d'une durée d'environ 1h30 pour évaluer si les besoins et attentes de la personne correspondent à nos services. Si c'est le cas, nous pourrions l'inscrire sur la liste d'attente pour le service souhaité.

### **Suivi en groupe de soutien**

Les groupes de soutien sont offerts aux personnes âgées de 18 ans et plus et sont d'une durée de 2h par semaine (jour ou soir) pour une période maximale de 15 semaines. Ils sont constitués de 4 personnes ayant subi des violences sexuelles et 2 intervenantes. Au début du suivi, nous invitons chaque personne à se fixer un objectif personnel en lien avec les conséquences des agressions à caractère sexuel sur lequel elle travaillera tout au long des rencontres. Les groupes sont semi-ouverts, c'est-à-dire que lorsqu'une personne termine son suivi, une nouvelle intègre le groupe. Les membres ne sont donc pas au même stade de leur cheminement, ce qui enrichit beaucoup la dynamique.

### **Suivi individuel**

Les rencontres individuelles sont offertes aux personnes âgées de 14 à 17 ans. Elles sont d'une durée d'environ une heure par semaine pour une période maximale de 10 semaines. Elles permettent aux jeunes de travailler sur une ou plusieurs conséquences des agressions à caractère sexuel à partir d'un objectif précis établi avec une intervenante.

### **Service d'accompagnement au système judiciaire**

Les rencontres d'accompagnement au système judiciaire se font en individuel avec une intervenante. Le nombre de rencontres est défini en fonction de la situation de chaque personne et des démarches qu'elle désire entreprendre. Elles permettent de recevoir de l'information sur le système judiciaire dans le but de prendre une décision éclairée dans leurs choix de porter plainte ou non. Ce service permet également d'obtenir du soutien et d'être accompagnées dans les différentes étapes des démarches judiciaires. L'accompagnement est offert à toutes les étapes du processus d'aide.

### **Service d'accompagnement à l'IVAC**

Les rencontres d'accompagnement pour remplir une demande de prestation auprès de l'IVAC (Indemnisation des victimes d'actes criminels) se font en individuel avec une intervenante. Un

maximum de 3 rencontres est offert afin de permettre aux personnes d'obtenir un support émotif et technique pour remplir le formulaire IVAC.

### Les engagements du CALACS Trêve pour Elles

Il importe pour le CALACS Trêve pour Elles que les personnes victimes qui entament une démarche au sein de l'organisme reçoivent des services professionnels et de qualité. C'est pourquoi le CALACS Trêve pour Elles s'engage à :

- Assurer la confidentialité
- Offrir un milieu sécuritaire
- Traiter les personnes avec dignité et respect
- Favoriser l'autonomie des personnes victimes
- Adopter une approche anti oppressive
- Respecter les pronoms et prénoms de chaque personne
- Offrir des services d'aide gratuits

### Mécanisme de plainte

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

Le CALACS Trêve pour Elles fonctionne en Collective. C'est-à-dire que plusieurs personnes exercent les pouvoirs de direction et ont les responsabilités légales et financières de l'organisme. La Collective est l'instance qui agit à titre d'employeur. Elle est composée de 7 membres : 5 membres militantes provenant de la communauté et 2 membres travailleuses.

#### b) Procédure pour présenter une plainte :

Les personnes usagères du CALACS Trêve pour Elles qui jugent ne pas avoir reçu un service de qualité, peuvent contacter la Collective par écrit : [collective@trevepourelles.org](mailto:collective@trevepourelles.org) ou au casier postal : 56574 Comptoir postal Ontario, Montréal, Québec H1W 3Z3 à l'attention de la Collective/Plainte.

La plainte écrite devra comprendre les éléments suivants :

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

#### c) Le droit à la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte

La Collective prendra en considération les motifs de la plainte et un suivi sera fait auprès de la personne victime ayant porté plainte afin de lui proposer des solutions. Si les solutions proposées s'avèrent insatisfaisantes pour la personne victime, la Collective pourra fournir les coordonnées

d'autres organismes pouvant mieux répondre aux besoins de la personne victime.

**d) Le délai de traitement de la plainte**

La Collective s'engage à traiter la plainte dans un délai maximal de 60 jours ouvrables.

**Coordonnées et heures d'ouverture**

Le CALACS Trêve pour Elles est ouvert toute l'année, du lundi au jeudi entre 9h00 et 17h00, à l'exception de la période entre Noël et le Jour de l'An. Les services sont offerts en présentiel, par téléphone (à l'exception du groupe de soutien) et en visioconférence dans la grande région de Montréal et ses environs.

Les coordonnées du CALACS Trêve pour Elles sont :

- **Casier postal** : 56574, succursale Ontario, Montréal, H1W 3Z3
- **Téléphone** : (514) 251-0323
- **Télécopieur** : 514-565-0522
- **Courriel** : [info@trevepourelles.org](mailto:info@trevepourelles.org)
- Page Facebook et Instagram

**Date d'adoption de la déclaration de services**

Le 20 juin 2022, mise à jour en novembre 2023