DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

CALACS DES RIVIÈRES
Haute-Yamaska Brome-Missisquoi

Mise à jour juin 2026

1. MISSION

Le CALACS DES RIVIÈRES Haute-Yamaska Brome-Missisquoi (Centre d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel) est un organisme féministe à but non lucratif qui lutte contre les agressions sexuelles et toute autre forme de violence sexuelle.

2. VALEURS DE L'ORGANISME

Valeurs privilégiées par le CALACS DES RIVIÈRES :

Féminisme

Le féminisme est la valeur fondatrice du CALACS. Nous considérons que les agressions à caractères sexuels prennent racine dans les rapports de pouvoir qu'ont les hommes envers les femmes. Ainsi, toutes nos actions visent à soutenir les femmes dans leur affirmation et leur autodétermination, libérées des liens de pouvoir.

Justice sociale

Comme organisme de l'action communautaire autonome, nous œuvrons à la transformation sociale. Nos actions visent l'émergence d'une société plus juste, égalitaire et solidaire où les femmes retrouvent leur pouvoir d'agir individuellement et collectivement.

Respect

Nous accompagnons les femmes en respectant le rythme, la culture, le vécu et des choix de chacune, afin de favoriser l'émergence d'un milieu de vie inclusif et harmonieux. Nous affirmons que le respect est essentiel en tout temps dans nos rapports avec l'autre, entre nous et avec les partenaires.

Confiance

Nous privilégierons en tout temps des rapports transparents et bienveillants pour créer un environnement sécuritaire où chacune se sent protégée et respectée.

Engagement

La réalisation de la mission de l'organisme exige un engagement responsable et intègre de chaque partie prenante. L'organisme est un espace coopératif de collaboration et d'entraide.

3. SERVICES OFFERTS AUX VICTIMES DE VIOLENCE SEXUELLE

De nombreux services sont déployés sur trois volets, à savoir, l'AIDE DIRECTE, la PRÉVENTION/SENSIBILISATION et la DÉFENSE DE DROITS, et ce sur le territoire desservi, soit les MRC de la Haute-Yamaska et de Brome-Missisquoi.

Des services d'**aide directe** sont offerts à toute personne de 12 ans et plus, qui à un moment ou un autre de sa vie, a été socialisée comme femme et est susceptible d'en avoir vécu les oppressions. Ces services sont offerts sans discrimination en raison de leur appartenance ethnique, culturelle, religieuse ou de leur orientation sexuelle.

Des services bilingues et confidentiels sont offerts gratuitement dans une perspective de reprise de pouvoir. Les services d'aide directe peuvent également être offerts dans une autre langue que le français et l'anglais en ayant recours aux services d'une interprète.

Soutien téléphonique

Obtenir de l'aide, information et références

Rencontres individuelles

Surmonter les conséquences psychologiques et émotionnelles liées à une situation de violence à caractère sexuel récente ou survenue dans le passé

Groupes de soutien

Échanger, partager, briser l'isolement et cheminer avec d'autres femmes qui vivent, elles aussi, des conséquences de la violence sexuelle

Soutien à l'entourage

Comprendre pour mieux soutenir

Accompagnement

Obtenir du soutien dans des démarches de défense de droits

4. NOS ENGAGEMENTS

Le CALACS des Rivières se veut un milieu accueillant. Ses travailleuses, stagiaires et militantes font tout en leur pouvoir pour établir et maintenir une relation de confiance avec les participantes. Les victimes de violence sexuelle sont accueillies sans jugement et en tout respect de leurs choix, leurs forces et limites, leur dignité et intégrité, leur vécu et leurs valeurs.

Les travailleuses, les stagiaires et les militantes :

S’assurent que la personne fréquente le CALACS sur une base volontaire;

Obtiennent l’autorisation de consentement aux services pour les jeunes de 12 et 13 ans auprès d’au moins un parent (réf. : Cadre d’intervention);

Clarifient avec la personne leur statut au sein de l’équipe (travailleuse, stagiaire, militante, etc.);

S’assurent que la personne comprenne les explications portant sur le type de services ou d'intervention qu'elles offrent, ainsi que sur l'approche qu'elles adoptent, les objectifs à atteindre et le mode d'évaluation des résultats obtenus. Ce consentement peut prendre la forme d'une entente écrite ou verbale.

5. MÉCANISME DE PLAINTE

Si une personne utilisatrice des services, victime d’infraction criminelle se sent lésée dans ses droits :

À la participation

À la prise en considération

À la protection

À la vie privée

À l’information

Au dédommagement et à la restitution de ses biens

Au soutien et à l’accompagnement

Ou autres motifs jugés valables

Elle peut choisir de déposer une plainte en précisant l’objet de sa plainte et les faits reprochés à la personne responsable de la réception des plaintes, soit : **Chantal Brassard, directrice au CALACS des Rivières**, par courriel : chantalb@calacsdesrivières.ca, ou par courrier postal : CALACS des Rivières, C.P. 63, Granby, QC. J2G 8E2.

Cette personne peut également s’adresser au **Conseil des administratrices** (C.A.) du CALACS : À l’attention du Conseil des administratrices, CALACS des Rivières, C.P. 63, Granby, QC. J2G 8E2

La personne responsable **devra traiter la plainte à l’intérieur d’un mois** (date de calendrier).

La personne victime a le **droit d'être informée de l'issue de la plainte**, en s'adressant à la personne ou à l'instance concernée.

Elle peut également s'adresser au Bureau des plaintes et à la qualité des services au CIUSSS de l'Estrie : 1 866 917-7903 ou déposer une plainte écrite à Hôpital de Granby, bureau des plaintes et de la qualité des services, 205 Boulevard Leclerc Ouest, Granby (QC) J2G 1T7

En tout temps, elle peut faire appel gratuitement et de manière confidentielle aux services du *Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Estrie*, 1255 rue Daniel, bureau 208, Sherbrooke, (QC), J1H 5X3, 1-877 767-2227 / Courriel : caap-e@caapestrie.qc.ca / www.caapestrie.org

6. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Le siège social du CALACS des Rivières est situé à Granby. L'adresse est confidentielle. Le premier contact se fait généralement par téléphone. Les services sont offerts en personnes dans les bureaux de l'organisme ou au 112 rue Du Sud, Cowansville ou encore dans des locaux prêtés par le CIUSSS de Cowansville, de Farnham ou de Bedford. Les services sont offerts généralement de jour et de soir. Les intervenantes se déplacent également pour rencontrer les jeunes dans les écoles secondaires du territoire de services.

7. DATE D'ADOPTION

La déclaration de services aux personnes victimes est adoptée par voie de résolution le 9 juin 2022. Elle sera mise à jour au plus tard le 30 juin de chaque année.