



# Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

## TABLE DES MATIÈRES

1. Nom d'organisme
2. Notre mission
3. Nos valeurs
4. Nos services offerts aux personnes victimes
5. Nos engagements envers vous
6. Mécanisme de plainte
  - 6.1. La personne responsable de la réception des plaintes
  - 6.2. La procédure pour présenter une plainte
  - 6.3. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte et le délai de ce traitement
7. Coordonnées et heures d'ouverture
8. Date de mise à jour de la déclaration de services



## 1. Nom d'organisme

Lumière boréale \* CALACS Baie-Comeau (en français)

Northern Light \* CALACS Baie-Comeau (en anglais)

Uashtushkuau \* CALACS Baie-Comeau (en innu)

Le CALACS est un acronyme du Centre d'Aide et de Lutte contre les Agressions à Caractère Sexuel.

## 2. Notre mission

Lumière boréale \* CALACS Baie-Comeau a pour mission d'offrir des services d'aide et d'accompagnement aux femmes et adolescentes de 14 ans et plus, de prévention et sensibilisation auprès de la population, de défense des droits collectifs.

## 3. Nos valeurs

Nous promovons les valeurs suivantes : autonomie, équité, justice sociale, solidarité et accessibilité.

- ◇ **Autonomie** : Offrir une information la plus complète possible afin que les femmes puissent décider par elle-même la meilleure voie vers leur autonomie libre et éclairée.
- ◇ **Équité** : Prendre en considération les différentes réalités des femmes et créer des conditions d'accès juste et équitable, aux services, aux ressources et aux conditions de reprise de pouvoir sur leur vie.
- ◇ **Justice sociale** : Dans une perspective intersectionnelle et anti-oppressive, nous engager à contribuer à la transformation sociale en reconnaissant et en luttant contre les obstacles et les conséquences auxquels sont exposées les femmes.
- ◇ **Solidarité** : Valoriser, encourager et soutenir les contributions personnelles et collectives des groupes partenaires et nous allier à leurs luttes dans le but d'enrayer les violences fondées sur le genre.
- ◇ **Accessibilité** : Nous actualiser en travaillant de manière évolutive à rendre nos structures inclusives, nos services accessibles et nos pratiques adaptées à la réalité des femmes ainsi que leurs proches.

## 4. Nos services offerts aux personnes victimes

Nous offrons trois catégories de services aux personnes victimes.

- ✓ **Aide directe et soutien**
  - Intervention auprès des femmes de 14 ans et plus qui sont ou ont été victimes de violence sexuelle ainsi qu'à leurs proches
  - Accompagnement dans diverses démarches telles judiciaires, médicales, familiales, etc.
  - Soutien aux intervenantes du milieu
  - Ligne téléphonique sans frais permettant l'anonymat (1 800-563-0443)
  - Centre de documentation en cohésion avec notre mission
  
- ✓ **Prévention et sensibilisation**
  - Ateliers auprès des adolescents et des pré-adolescents
    - \*Programme de prévention « Empreinte » et projet de sensibilisation « Silence on texte »
  - Cours de légitime défense conçue spécifiquement pour les femmes
  - Formations aux intervenant-e-s de divers milieux
  - Atelier d'information sur la violence sexuelle destiné à la population générale
  - Atelier auprès des personnes les plus vulnérables ou à risque de le devenir
  
- ✓ **Défense des droits et actions militantes**
  - Organisation des activités pour la défense des droits des victimes d'agressions à caractère sexuel
  - Organisation de l'activité spéciale lors de la Journée d'action contre la violence sexuelle faite aux femmes (3<sup>e</sup> vendredi du mois de septembre)
  - Implication au nom du CALACS dans plusieurs instances, comités ou regroupements
  - Regroupement de militantes travaillant, en cohésion, à mettre fin aux violences sexuelles
  - Investissement dans le changement des politiques



canadiennes, québécoises, et nord-côtières ; toujours dans le but d'offrir un meilleur monde aux victimes  
-Communication avec les femmes sur les réseaux sociaux

## 5. Nos engagements envers vous

Notre intervention féministe a pour objectif de remettre le pouvoir entre les mains des femmes et prône des rapports égalitaires dans la relation d'aide ainsi que la valorisation de l'autonomie des femmes. Ainsi, nous vous offrons la possibilité d'une participation à des actions collectives pour viser des changements sociaux.

Concrètement parlant, nous fondant sur l'approche féministe, nous vous engageons à vous aider à comprendre ce qui vous est arrivé, à extérioriser vos émotions, à diminuer les conséquences de l'agression et à reprendre votre vie en main. Nous vous accompagnons tout au long de ce processus.

Ainsi, si vous vivez un sentiment d'impuissance, que vous avez parfois de la difficulté à agir sur votre vie, nous trouverons, avec vous, des moyens concrets pour augmenter votre pouvoir sur votre vie.

## 6. Mécanisme de plainte

### 6.1. La personne responsable de la réception des plaintes

Vous avez un commentaire, une suggestion ou une plainte qui concerne notre organisme ?

Nous sommes soucieuses de vous offrir un service de qualité.

Notre coordonnatrice reçoit et traite vos commentaires, vos suggestions et vos plaintes qui concernent un service offert par notre organisme ou le comportement d'une membre de notre personnel.

Voici ses coordonnées :

Guilaine Levesque, Coordinatrice

Courriel : [g.levesque@lumiereboreale.qc.ca](mailto:g.levesque@lumiereboreale.qc.ca)

Téléphone : 418-589 1714

### 6.2. La procédure pour présenter une plainte

-Pour une suggestion ou un commentaire :



Présentez-nous un résumé de la situation.

-Pour une plainte, certaines informations pourraient nous être utiles pour nous aider à la traiter, telles que :

- le service visé;
- votre nom et vos coordonnées ;
- le nom de l'employée, s'il y a lieu;
- la date et l'heure de l'évènement, s'il y a lieu.

### 6.3. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte et le délai de ce traitement

Vous avez le droit d'être informée ou informé de l'issue de votre plainte, c'est pourquoi nous nous engageons à vous informer de celle-ci dans un délai maximum de 60 jours ouvrables à partir de la date de la réception de votre plainte.

## 7. Coordonnées et heures d'ouverture

### Adresse civique :

Lumière boréale \* CALACS Baie-Comeau  
1108, rue Desrochers, Baie-Comeau  
(Québec) G5C 1V6

### Adresse postale:

Lumière boréale \* CALACS Baie-Comeau  
C.P. 6177 Baie-Comeau  
(Québec) G5C 0B7

### Numéro de téléphone:

Général : 418 589 1714  
Sans frais : 1 800 563 0443  
Administration: 418-589-1461

### Adresse courriel:

g.levesque@lumiereboreale.qc.ca

Site Web : <https://www.lumiereboreale.qc.ca/>



Facebook :

Lumière boréale \* CALACS Baie-Comeau

<https://www.facebook.com/lumiereboreale.calacsbaiecomeau>

Silence, on texte (Projet)

<https://www.facebook.com/silenceontexte>

Heures d'ouverture:

Lundi au vendredi : 8h30 à 16h30

8. Date de mise à jour de la déclaration de services

2024-01-28