



***Déclaration de services
aux personnes victimes d'infractions criminelles***

**Déclaration de services et mécanisme de plainte à l'intention des
femmes recevant le soutien de la CLES**

Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle

www.lacles.org

25 juillet 2024



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Déclaration de services et mécanisme de plainte à l'intention des femmes recevant le soutien de la CLES

Cette déclaration est conforme aux informations les plus récentes¹ contenues dans le Manuel des politiques et procédures de la CLES

1. Nom et adresse de l'organisation

Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle
C.P. 45 succursale Saint-Dominique
Montréal (Québec) H2S 3K6

2. Notre mission

Travailler, à partir d'une analyse féministe fondée sur les principes d'égalité et de respect des droits humains, à abolir la prostitution des personnes et à offrir différentes alternatives aux femmes ayant un vécu en lien avec la prostitution.

3. Nos valeurs

Liberté : Avoir le droit et le pouvoir d'agir de façon autonome et sans contrainte dans toutes les sphères de la vie.

Égalité : Garantir à tous les êtres humains les mêmes droits quels que soient leur sexe, race, religion, orientation sexuelle, statut social et autres facteurs personnels ou sociaux qui les différencient.

Solidarité : Affirmer que les êtres humains sont interdépendants et doivent développer des liens de mutualité et de réciprocité pour vivre ensemble et protéger le bien commun.

¹ Cette déclaration et le manuel des politiques et procédures de la CLES ont été révisés le 25 juillet 2024. Une copie du manuel et de tout autre document pertinent peut être obtenue sur demande par courriel à info@lacles.org

Justice sociale : Promouvoir et défendre les droits humains, l'accès aux ressources et la distribution équitable des richesses.

Paix : Assurer le droit de vivre dans un monde sans guerre et sans conflit armé, sans domination ou occupation étrangère et où nul n'a le droit de vie et de mort sur les personnes et sur les peuples.

4. Nos services offerts aux personnes victimes d'actes criminels

La CLES offre du soutien direct aux femmes et aux filles (de 16 ans et plus) ainsi qu'à leurs proches. Et ce, peu importe qu'elles souhaitent ou non sortir de la prostitution. Les femmes fréquentant la CLES ont des parcours très divers et certaines sont toujours aux prises avec la prostitution. Nous répondons à leurs besoins en fonction de chaque situation vécue. Nos services sont généralement offerts en anglais et en français. Certains services peuvent être offerts en créole ou en espagnol et selon les cas, nous pouvons faire appel à des services d'interprétariat afin de communiquer dans d'autres langues.

Services offerts à la CLES

- 1) Du soutien individuel et de l'écoute (peu importe si les femmes sont sorties de la prostitution ou non) incluant par des paires;
- 2) De l'accompagnement dans les démarches juridiques, sociales, médicales, etc.;
- 3) Du soutien en groupe ou en individuel avec des paires ;
- 4) Des références au besoin;
- 5) Des activités sociales pour briser l'isolement;
- 6) Des ateliers sur divers sujets liés au vécu des femmes dans une société patriarcale ou pour prendre soin de soi;
- 7) Un fonds de la solidarité;
- 8) Du soutien individuel ou en groupe aux proches des victimes d'exploitation sexuelle;
- 9) Un endroit pour se déposer et faire des plans pour son devenir;
- 10) Des ateliers de sensibilisation dans les écoles secondaires, collégiales ou universitaires;
- 11) Des kiosques lors de divers événements;
- 12) Des formations adaptées selon les besoins de divers milieux (communautaires, maisons d'hébergement, académiques, corps policiers, agent.e.s dans des services publics, prison, etc.);
- 13) Du soutien pour certains groupes communautaires intervenant auprès des femmes;
- 14) Un endroit pour s'engager à changer le monde et bien plus encore.

5. Nos engagements envers vous

*INFORMATIONS,
ÉVALUATION DE SITUATION,
BILAN DU SOUTIEN,
PRÉCISION DES OBJECTIFS,
RENCONTRES
INDIVIDUELLES OU DE
GROUPE, RÉFÉRENCES
SELON LES BESOINS.*

Le soutien offert par la CLES peut se faire de manière anonyme pour celles qui le désirent lorsque les circonstances le permettent. Seuls les renseignements utiles au suivi (objectifs d'intervention, démarches réalisées ou à faire, organismes en soutien, etc.) sont consignés dans un dossier à la CLES, dans un classeur sous clé. Toutes les informations dont disposent les membres de l'équipe de la CLES sont strictement confidentielles. En effet, toute travailleuse de l'organisme est tenue au secret professionnel, et aucune information ne peut être divulguée à un-e intervenant-e de l'extérieur sans l'accord écrit de la femme concernée. Certaines exceptions à la confidentialité sont toutefois prévues par la loi. Par exemple, lors d'une situation de danger, pour prévenir un acte de violence ou d'atteinte à la vie.

Avec chaque nouvelle femme ayant un vécu dans l'industrie du sexe qui nous contacte, nous nous engageons, si elle le désire :

- 1) À l'informer des différentes possibilités de soutien et d'implication à la CLES;
- 2) À réaliser une évaluation de la situation;
- 3) À réaliser un historique de vie (pour situer l'entrée dans l'industrie du sexe et autres événements significatifs);
- 4) À faire un bilan du soutien dont elle dispose (réseau de soutien);
- 5) À l'accompagner pour préciser un ou des objectifs précis en lien avec son cheminement et à la soutenir pour l'atteinte de ceux-ci;
- 6) À offrir des rencontres individuelles réalisées par une ou deux travailleuses de la CLES, pour ensuite réévaluer les besoins et orienter les femmes qui le veulent vers un groupe de soutien à l'organisme;
- 7) À référer à des organismes partenaires pour des besoins spécifiques.

6. Mécanisme de plainte

1) D'ABORD UTILISER LES OUTILS DE COMMUNICATION ET LE PROTOCOLE DE CLARIFICATION DES MALAISES DANS LA MESURE DU POSSIBLE

(VOIR ANNEXE 1, PAGE 7)

*2) EN CAS D'ÉCHEC OU DE REFUS DU PROTOCOLE DE CLARIFICATION FAIRE UNE PLAINTÉ ÉCRITE OU VERBALE À CHANTAL ISMÉ :
ISMECHANTAL@YAHOO.FR OU 438-373-9144*

(VOIR ANNEXE 2, PAGE 10)

3) TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ PAR LE COMITÉ DE GESTION DES PLAINTES

En cas de désaccord, d'insatisfaction ou de conflit, les parties doivent d'abord tenter de s'entendre sur une base cordiale en utilisant le protocole de clarification des malaises et les outils de communication en vigueur à la CLES (Voir l'annexe 1 à la page 7). Dans le cadre du protocole de clarification des malaises, les parties concernées par le conflit peuvent avoir recours à une médiatrice et déterminer ensemble son mandat. Le protocole de clarification des malaises et les outils de communication sont présentés aux femmes dès la première rencontre à la CLES et des affiches illustrent leur fonctionnement dans nos locaux.

Si une femme juge qu'elle souhaite porter plainte, voici notre procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées à l'égard de nos services ou activités indiqués ci-haut. **Une plainte est l'expression d'une insatisfaction par une personne physique à l'égard d'un service ou d'un bien rendu par un organisme.** Une plainte peut être formulée verbalement ou par écrit.

Personne responsable de la réception des plaintes

La personne responsable de la réception des plaintes est la présidente du Conseil d'administration de la CLES. **Depuis le 13 juillet 2024, il s'agit de Chantal Ismé. Le numéro de téléphone pour lui laisser un message de plainte verbalement est le 438-373-9144. Le courriel pour lui envoyer un message de plainte par écrit est : ismechantal@yahoo.fr.** Chantal Ismé reçoit les messages de plaintes et les achemine au comité à la gestion des plaintes. Un modèle de formulaire de plainte est inclus à l'annexe 2, à la page 10.

Politique de traitement des plaintes

Le processus de plainte formelle est enclenché si le protocole de clarification de malaise décrit à l'annexe 1 n'est pas possible ou a échoué. Ce processus de plainte formelle devra être enclenché au maximum 3 mois après l'événement qui a provoqué une insatisfaction auprès de la femme fréquentant la CLES dans le respect des principes suivants :

1. Les plaintes formelles doivent être traitées de façon impartiale par un comité de gestion des plaintes nommé par le conseil d'administration de la CLES.
2. Les plaintes doivent être traitées de façon confidentielle et objective.
3. La durée de traitement d'une plainte ne doit pas excéder 30 jours ouvrables.
4. Une plainte est dite formelle quand elle est adressée par écrit ou verbalement au comité de gestion des plaintes. La plainte peut être acheminée à l'aide du formulaire de plainte comprise à l'annexe 2 ou sans le formulaire dans la mesure où les renseignements requis sont mentionnés : Identification, exposés des faits et résultats souhaités.
5. Si les informations existantes sont jugées insatisfaisantes, le comité peut réaliser des enquêtes et même entendre les plaignantes.
6. Dans certains cas, le comité peut solliciter l'aide de ressources spécialisées pour mieux gérer la situation.
7. Toute décision prise par le comité doit être conforme aux statuts et aux règlements de la CLES ainsi qu'à sa Charte d'éthique.
8. Toute personne ayant transmis verbalement ou par écrit une plainte a le droit d'être informée par écrit de l'issue de sa plainte dans les 30 jours ouvrables suivant la date de transmission de la plainte.

Annexe 1

Nos outils de communication

*Les relations humaines peuvent être simples et positives, mais quelquefois, elles se compliquent et deviennent sources de tensions. En effet, il est assez commun que nous **ressentions des malaises dans nos relations avec les autres**. Comme nous sommes tous et toutes différent-e-s (dans nos valeurs, nos expériences, nos croyances), c'est tout à fait normal. Toutefois, lorsque ces malaises s'accumulent sans qu'on en fasse quelque chose, ils peuvent réellement polluer nos relations avec les autres et laisser place à des relations toxiques.*

Ces malaises nous parlent de nos besoins et il est important de leur faire de la place. Pour cette raison, nous vous présentons aujourd'hui ces outils de communication, qui sont fortement inspirés de groupes féministes² qui les pratiquent depuis plusieurs dizaines d'années. Ils font partie des moyens pour prendre soin de nous-mêmes, mais également de nos relations et du climat avec les personnes qui nous entourent.

ÉMOTIONS (OU) SENTIMENTS RETENUS

*Les malaises que l'on ressent sont en fait généralement des émotions et des sentiments qui sont retenus. Quelquefois, nous avons clairement conscience de l'émotion qui nous habite. D'autres fois, c'est plutôt notre corps qui nous envoie des signaux (palpitations, mains moites, boule au ventre, etc.) qui doivent être écoutés, car ils nous donnent de l'information sur les émotions ou sentiments en présence et donc, sur nos besoins. Nous avons tout intérêt à **prendre conscience des émotions, et à ne pas cumuler d'émotions ou de sentiments négatifs dans les relations qui nous sont chères**.*

Voici donc une proposition de procédure pour nommer ses émotions ou sentiments d'une manière non-accusatrice et constructive :

COMMENT LE FAIRE?

- a) Demander la permission à la personne visée pour nommer l'émotion retenue. Si la personne nous répond que ce n'est pas un bon moment, elle doit proposer d'autres moments qui lui conviennent.
- b) Nommer la chose que l'autre a fait ou dit qui nous a irritée, blessée, ou amenée à avoir une attitude négative qui nous empêche d'avoir une relation égalitaire. (Description des faits. Pas de jugement sur l'intention)

Nommer de cette manière :

Quand tu _____, je me sens _____.
(parole, geste) (colère, tristesse, peur)

² Le présent document s'est grandement inspiré du Guide de formation pour les militantes de la Maison Isa (CALACS).

Il peut également s'ajouter à cela une demande claire, si cela est pertinent. Elle consiste en une :

- Action claire et concrète
- Positive (ce que l'on veut plutôt que ce que l'on ne veut pas)
- Réaliste et réalisable
- Ouverte et négociable

Faire une demande nécessite d'avoir réfléchi à l'avance à nos besoins. Pour l'autre, il s'agit d'une occasion de contribuer à mon bien-être, pas une obligation.

NOMMER UN SENTIMENT OU UNE ÉMOTION : UN EXEMPLE

→ **Quand tu** es partie avec mon livre sans me demander, **je me suis sentie** fâchée.

FAIRE UNE DEMANDE : UN EXEMPLE

→ *Une prochaine fois, j'aimerais que tu me demandes la permission avant d'emprunter un livre qui m'appartient.*

IMPRESSIONS

Les impressions sont des intuitions, des théories, des sentiments ou des pensées sur l'autre. De telles suppositions devraient être apportées comme des hypothèses de sorte qu'elles puissent être vérifiées.

- *La personne qui les reçoit doit d'abord dire ce qui est vrai, puisque ces intuitions résultent toujours d'une vérité. Ensuite, elle rassure l'autre à propos de toute partie de l'impression qui s'avère fausse.*

Quand tu _____
(parole, geste, attitude)

J'ai l'impression que _____
(la théorie que je me fais dans ma tête sur la raison du comportement)

La personne qui reçoit cette clarification de malaise doit répondre en disant :

Ce qui est vrai : _____

Ce qui est faux : _____
(S'il y a lieu)

NOMMER UNE IMPRESSION : UN EXEMPLE

→ **Quand tu** es arrivée ce matin sans me dire bonjour, et que tu es entrée dans ton bureau en fermant la porte, **j'ai eu l'impression que** tu étais fâchée contre moi.

RÉPONDRE À UNE IMPRESSION : UN EXEMPLE

→ **Il est vrai** que je suis rentrée au bureau sans regarder personne ce matin, et que j'ai fermé la porte. Il est aussi vrai que j'étais fâchée en arrivant au bureau.

→ Toutefois, **la partie de faux**, c'est que je n'étais pas fâchée contre toi, mais contre mon conjoint avec qui je me suis chicanée avant de partir de la maison.

APPRÉCIATIONS

Un échange d'appréciations est souvent nécessaire à la fin d'une rencontre de groupe. Il sert à :

- Combattre les oppressions intériorisées
- Compenser le manque de valorisation de nos forces et de nos compétences au sein de la société

Attention :

- ✓ On donne les appréciations ressenties réellement
- ✓ On refuse celles qui ne nous font pas de bien
- ✓ On peut s'en donner à soi-même
- ✓ On peut en demander

On utilise la même formule que pour les autres outils, on nomme l'action, la parole, le geste que nous avons apprécié de la part de la personne et on explique pourquoi.

