Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Maison Marie-Marguerite

Maison
Marie
Marguerite

TABLE DES MATIÈRES

1. NOM DE L'ORGANISATION 1
2. MISSION 1
3. VALEURS DE L'ORGANISME 1
4. SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES 1
5. SERVICES NON OFFERTS À LA MAISON MARIE-MARGUERITE 2
6. FIN DES SERVICES 2
7. ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES 3
8. MÉCANISME DE PLAINTE 3
9. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE 4
10. DATE D'ADOPTION 5
ANNEXE : FORMULAIRE DE PLAINTE 6

1. NOM DE L'ORGANISATION

Maison Marie-Marguerite

2. MISSION

La **mission** de la Maison Marie-Marguerite est d'accueillir, d'accompagner et d'offrir de l'hébergement sécuritaire, et les services s'y rattachant, aux femmes violentées[1], avec ou sans enfant, vivant des problématiques multiples. Elle est un milieu de vie chaleureux, fondé sur une approche féministe intersectionnelle, qui prend en compte la globalité du vécu des femmes et favorise leur pouvoir d'agir, dans le respect du rythme et des besoins de chacune.

3. VALEURS DE L'ORGANISME

- Reprise de pouvoir
- Inclusion
- Unicité
- Solidarité
- Entraide

4. SERVICES OFFERTS AUX PERSONNES VICTIMES

Nos services sont gratuits. Ils sont offerts en français et en anglais. Nos services aux victimes sont les suivants :

❖ HÉBERGEMENT COURT TERME

La Maison Marie-Marguerite est là pour accueillir et offrir des services et de l'hébergement sécuritaire, d'une durée de 0 à 3 mois, aux femmes violentées vivant des problématiques multiples (et leurs enfants s'il y a lieu) afin de les accompagner dans leur cheminement, vers la reprise de pouvoir sur leur vie.

❖ ÉCOUTE TÉLÉPHONIQUE

Si vous avez besoin de soutien ou de références vers d'autres services, la Maison Marie-Marguerite a des intervenantes qui sont disponibles 24h/24. 7 jours/7 pour vous écouter, par téléphone au 450-232-4060 poste 3. Il arrive parfois que toutes nos lignes soient occupées. Si jamais

[1] Toute personne qui s'identifie comme femme, dont le parcours s'inscrit dans le continuum des violences envers les femmes (agression sexuelle, exploitation sexuelle, violence conjugale, familiale, économique, etc.)

c'est le cas, vous pouvez nous laisser un message avec vos informations de contact et nous vous rappellerons dans les plus brefs délais.

❖ SERVICES EXTERNES

Nous offrons des services d'intervention individuelle aux femmes qui n'ont pas besoin d'hébergement (suivis externes) pour les aider à définir leurs besoins et leurs objectifs et les soutenir dans leur cheminement. Les rencontres peuvent se faire par téléphone, par visioconférence, ou dans un lieu sécuritaire.

❖ ANIMATION D'ATELIERS THÉMATIQUES DE GROUPE

Nous nous déplaçons dans des organismes du milieu pour l'animation d'ateliers thématiques visant à sensibiliser, outiller et favoriser la reprise de pouvoir des femmes.

5. SERVICES NON OFFERTS À LA MAISON MARIE-MARGUERITE

La Maison Marie-Marguerite n'est pas un centre de crise. Nous n'offrons pas de services aux personnes qui présentent actuellement un danger pour elles-mêmes ou pour autrui. Nous n'offrons pas de services aux femmes victimes de violence conjugale en danger imminent. Si vous avez besoin d'assistance immédiate, svp composez le 911.

La Maison Marie-Marguerite n'offre pas de conseils juridiques.

La Maison Marie-Marguerite n'offre pas de services de thérapie en dépendance ni de services de psychothérapie.

6. FIN DES SERVICES

La Maison Marie-Marguerite se réserve le droit de mettre fin aux services offerts dans les cas où la personne victime ne respecte pas le code de vie de la Maison ou ne respecte pas l'engagement qu'elle a signé lors de l'admission aux services d'intervention externe.

7. ENGAGEMENTS ENVERS LES PERSONNES VICTIMES

La Maison Marie-Marguerite s'engage à :

- Offrir un milieu de vie sécuritaire, libre de toutes formes de violence, de discrimination et de harcèlement;
- Veiller à ce que toutes les femmes et leurs enfants soient traitées avec humanité, équité et objectivité et à ce qu'un soutien adéquat leur soit offert;
- Protéger la confidentialité des renseignements personnels selon les balises prescrites par la Loi.

8. MÉCANISME DE PLAINTE

A) Processus interne

Si vous êtes insatisfaites de nos services, vous pouvez remplir le formulaire de plainte qui se trouve en annexe de ce document.

La personne responsable des plaintes est la directrice générale.

Une fois le formulaire rempli, vous pouvez l'envoyer par courriel au direction@maisonmm.ca.

Dans un délai maximum de 5 jours ouvrables, vous recevrez une confirmation que le processus d'analyse de la plainte débute. Les deux grandes étapes sont les suivantes :

- Mener une enquête de façon objective c'est-à-dire recueillir des renseignements sur la situation et auprès des personnes en cause;
- Informer la personne plaignante de la conclusion de cette enquête (dans un maximum de 30 jours ouvrables suivant réception de la plainte). Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. S'il y a lieu, les conclusions sont accompagnées de solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives.

B) Processus externe

Si vous n'êtes pas satisfaite des services reçus et ne voulez pas passer par le processus interne, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon

confidentielle, au commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSS de Laval.

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Adresse postale : 800, boul. Chomedey, tour A, local 301
Laval (Québec) H7V 3Y4
Téléphone : 450 668-1010, poste 23628
Sans frais : 1 833 978-8395
Courriel : Plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca
Heures d'ouverture : Lundi au vendredi de 8 h à 12 h et de 13 h à 16 h

Pour formuler votre plainte, le commissaire peut vous accompagner. Vous pouvez également être accompagnée par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Laval pour vous assister et vous accompagner, sur demande, dans votre démarche de plainte. Ses services sont gratuits et confidentiels.

Pour rejoindre le CAAP : 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

Voici les étapes suivant le dépôt de votre plainte au commissaire aux plaintes :

1. Dans les cinq (5) jours suivant la date de réception de la plainte écrite ou verbale, il vous en informe par écrit;
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits;
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause;
4. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Il vous informe des résultats dans les 45 jours (calendrier) suivant la réception de votre plainte. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou de mesures correctives qui sont recommandées à l'organisme.

9. COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

La Maison Marie-Marguerite se situe à Laval. Pour des raisons de sécurité, l'adresse physique de la ressource est confidentielle. Notre adresse postale est :

C.P 23273, CSP des Boulevards
Laval, Québec
H7N 6K1

Pour tous nos services, veuillez appeler au 450-232-4060 poste 3 ou écrire à intervenantes@maisonmm.ca.

Autres moyens de communication :

Site web : https://maisonmm.ca/

Facebook : @Maison Marie-Marguerite

10.DATE D'ADOPTION

Adoptée par le conseil d'administration de la Maison Marie-Marguerite le 25 octobre 2024 (RÉS-2024-10-037).

ANNEXE : FORMULAIRE DE PLAINTE

Date de l'événement (si vous ne connaissez pas la date, vous pouvez mettre une date approximative) : _____

Informations de contact pour vous joindre. Ces informations nous permettront de vous recontacter si jamais nous avons besoin de plus de renseignements :

Nom et Prénom : _____

Numéro de téléphone : _____

Courriel: _____

Informations sur la plainte :

Personne visée par la plainte (si vous ne savez pas ou si la plainte concerne l'organisme en tant que tel, vous pouvez laisser la section vide) :

_____

Service concerné :

- ☐ Hébergement court terme
- ☐ Services externes
- ☐ Écoute téléphonique
- ☐ Animation d'ateliers
- ☐ Autres (svp préciser) : _____

Description de l'événement (svp inscrire tous les détails pertinents, pour que nous puissions prendre les mesures nécessaires pour remédier à la situation) :

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Signature : _____