



DÉCLARATION DE SERVICES

aux femmes victimes de violence conjugale

en réponse à la nouvelle exigence de la LAPVIC

C.P. 22150, BP Iberville , Montréal, Québec, H1Y 3K8
(514) 593-6353

Juin 2022
Modifiée le 3 novembre 2023

DÉCLARATION DE SERVICES DE MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC

LA MISSION DE MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC :

MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC. est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1984 et qui dessert les femmes de la région de Montréal et ses environs, ainsi que des femmes d'autres régions qui fuient la violence de leur conjoint. Elle a pour mission première de promouvoir et défendre les droits des femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants, de leur offrir des services d'aide et d'hébergement et de les accompagner dans la reprise de pouvoir sur leur vie. LA MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC intervient aussi pour prévenir et contrer la problématique de la violence conjugale et pour sensibiliser la communauté à ses causes et ses conséquences dans la vie des victimes.

Le siège social de la maison est situé à Montréal.

En plus de son siège social situé à Montréal, MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC. a des bureaux de services externes ailleurs sur son territoire. Pour des raisons de sécurité, les adresses sont confidentielles et ne sont divulguées aux femmes qui en ont besoin au moment de l'offre de service seulement.

LES SERVICES DE MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC :

En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants, MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC. offre une multitude de services pour les accompagner dans leur reprise de pouvoir :

- Accompagnement dans des démarches administratives, juridiques, d'immigration, etc.
- Intervention individuelle et de groupe
- Information et référence vers d'autres ressources de la communauté
- Intervention appropriée aux besoins des enfants
- Suivi post-hébergement
- Consultation externe sans hébergement
- Écoute (ou intervention) téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection
- Services de consultation pour les proches et les professionnel.le.s
- Sessions d'information, de sensibilisation et de formation sur la violence conjugale
- Activités de prévention et de sensibilisation dans la communauté

LES DROITS DES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES :

MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC. reconnaît que les femmes qui font appel à ses services ont des droits et s'engage, en tout temps, à les respecter :

- le droit à l'intimité, au respect de sa vie privée et à la confidentialité
- le droit à l'équité, à l'égalité et à la non-discrimination
- le droit à l'autonomie par le respect de sa capacité de décision et de son pouvoir d'agir
- le droit au respect de ses besoins et de son rythme
- le droit à la protection et à la sécurité
- le droit à des services accessibles, adéquats et de qualité
- le droit à l'information sur ses droits
- le droit d'accès à son dossier.

ENGAGEMENT DE MAISON SECOURS AUX FEMMES DE MONTRÉAL INC. ENVERS LES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES :

En concordance avec les droits reconnus ci-haut, la maison s'engage auprès de chaque femme faisant appel à ses services à :

- a. l'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement
- b. tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres
- c. lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts
- d. avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions
- e. établir avec elle une relation de confiance et d'alliance
- f. respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique
- g. lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison
- h. assurer l'application des règlements (code de vie) avec souplesse, tact, équité et justice
- i. l'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région
- j. faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DE TRAITEMENT DES PLAINTES

PROCESSUS INTERNE

- a. Dans un premier temps, la personne qui a des insatisfactions quant aux services peut s'adresser à la coordonnatrice générale de Maison Secours aux Femmes ;
- b. La coordonnatrice générale reçoit, évalue, traite et effectue le suivi soit avec une ou des salariée.s et/ou avec le conseil d'administration ;
- c. Le conseil d'administration peut se saisir de la plainte, en faire l'évaluation, proposer des solutions et faire des recommandations ;
- d. La coordonnatrice générale informe la plaignante de l'existence du processus externe au Commissaire aux plaintes du CIUSSS du Nord-de-Montréal ;
- e. Elle effectue le suivi avec la plaignante en l'informant des solutions proposées, des recommandations et des modifications, s'il y a lieu.

PROCESSUS EXTERNE

La personne qui a des insatisfactions ou/et veut porter peut le faire directement au Commissaire aux plaintes du CIUSSS du Nord-de-Montréal, tel que décrit dans leur site web. Voici la procédure :

« Si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la Loi sur les services de santé et les services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte ou signaler une situation de maltraitance auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services accompagne les usagers dans leur démarche.

- *Il évalue et traite les plaintes ou les signalements faites par les usagers*
- *Il reçoit les signalements effectués dans le cadre de la Politique de lutte contre la maltraitance*
- *Il propose des solutions afin de résoudre les problèmes*
- *Il recommande des mesures correctives à l'établissement lorsque requis.*

Votre Commissaire aux plaintes est nommée par le conseil d'administration. Il agit en toute indépendance. Ses services sont gratuits et confidentiels ».

Le Commissariat aux plaintes et à la qualité des services reçoit les plaintes, signalements, demandes d'assistance et de consultations uniquement par téléphone, télécopieur, courriel et par la poste.

Le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services a l'obligation de répondre à la plaignante dans les 45 jours suivant la plainte, quant à l'issue de la plainte.

Coordonnées :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Hôpital Fleury

2180, rue Fleury Est, 5^e étage

Montréal (Québec) H2B 1K3

Téléphone : 514 384-2000, poste 3316

Télécopieur : 514 383-5064

Courriel : commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca