

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie



Juin 2022

Mission

La maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1989. Elle offre des services sur le territoire des Îles-de-la-Madeleine, aux femmes accompagnées ou non de leur(s) enfant(s). Elle répond aussi aux demandes de services des femmes de d'autres régions qui fuient la violence de leur conjoint. L'Accalmie est axée sur une approche féministe qui favorise l'appropriation du pouvoir d'agir des femmes et des enfants sur leur vie. Sa mission comporte trois volets :

- Apporter gratuitement aide et soutien aux femmes et aux enfants vivant de la violence conjugale ou familiale en les accueillant dans un milieu de vie transitoire, sécuritaire et confidentiel afin de répondre à leurs besoins immédiats de protection et de bien-être ;
- Offrir des services externes de consultation et d'intervention afin d'accompagner les femmes et les enfants dans leur vécu de violence conjugale et de briser leur isolement;
- Sensibiliser, informer et éduquer les différents milieux de notre collectivité par rapport aux enjeux de la violence conjugale dans le but de la prévenir, de savoir la reconnaître et de pouvoir la dénoncer, le cas échéant.

Valeurs

Respect : Manifester de la considération à l'égard de toutes les personnes que nous côtoyons, quelles que soient leurs idées, croyances, race, religion ou toutes autres différences.

Engagement : S'impliquer activement à l'accomplissement de la mission de l'organisme et à l'atteinte de ses objectifs.

Solidarité : Travailler ensemble pour atteindre un but commun.

Transparence : Communiquer ouvertement et honnêtement avec les personnes que nous côtoyons.

Égalité : Favoriser le développement de rapports égalitaires : entre collègues, entre les femmes et les enfants et toutes les personnes que nous côtoyons.

Services offerts aux personnes victimes

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, la Maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie offre une multitude de services pour les accompagner dans la reprise de pouvoir sur leur vie :

- Accompagnement dans des démarches administratives, juridiques, 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

Droits des femmes qui font appel aux services

La maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie 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

Engagements

En concordance avec les droits reconnus ci-haut, l'Accalmie 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

Mécanisme de plaintes

Si vous êtes insatisfaites des services reçus par notre organisme, vous pouvez formuler une plainte auprès du **commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Gaspésie**. Celle-ci peut se faire verbalement ou par écrit :

Adresse : Madame Caroline Plourde
Bureau de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services
205, boulevard de York Ouest, 3^e étage
Gaspé (Québec) G4X 2V7

Téléphone : 1-877-666-8766 poste 3604

Courriel : plaintes.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca

En ligne : <https://www.cisss-gaspesie.gouv.qc.ca/notre-cisss/la-qualite-des-services/insatisfactions-et-plaintes/commissaire-aux-plaintes/>

Formulaire : <https://www.cisss-gaspesie.gouv.qc.ca/wp-content/uploads/2022/02/2022-02-Formulaire-plainte-CISSS-Francais-205-York-Ouest-dynamique.pdf>

- Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'évènement déploré.
 - Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.
 - Le commissaire dispose de 45 jours calendrier après avoir reçu votre plainte pour en faire l'étude et vous transmettre son issue.
 - Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité.
 - Il vous communiquera ses conclusions, ses motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.
 - De plus, l'article 40 de la LSSS (Loi sur la Santé et des Services Sociaux) stipule que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. Ce défaut donne une ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers. Cette information est systématiquement transmise au dépôt de la plainte à l'auteur de la plainte (usager, représentant ou héritier ou représentant légal d'un usager décédé) et au moment de la transmission des conclusions verbales ou écrites. Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées de solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctrices qui sont recommandés à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.
- Vous pouvez tenter un deuxième recours si vous êtes insatisfaite des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire.

Complément d'information :

Pour obtenir de l'aide et l'assistance vers votre démarche de plainte, vous pouvez contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes GIM au : 1-877-767-2227. Vous pouvez également les joindre au : www.caapgim.com

Coordonnées et heures d'ouverture

Adresse postale :	Maison d'aide et d'hébergement l'Accalmie Case postale, 8187 Cap-aux-Meules (Québec) G4T 1R3
Horaire :	24h/24, 7 jours/7
Service téléphonique :	(418) 986-5044

Nos services sont accessibles en personne et par téléphone en tout temps.

Date d'adoption de la déclaration de services

Juin 2022