

Déclaration de services aux personnes  
victimes d'infractions criminelles

**AUTOUR D'ELLES**  
**MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT**



**AUTOUR D'Elles**  
MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT

JUIN 2024

# *Déclaration de services de La maison Autour D'elles*

## **LA MISSION DE LA MAISON ATOUR D'ELLES :**

LA MAISON ATOUR D'ELLES est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1985 et qui dessert les femmes de la région Côte-Nord, 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 ATOUR D'ELLES 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 Sept-Îles dans la MRC des Sept-Rivières.

## **1. LES SERVICES DE LA MAISON ATOUR D'ELLES:**

En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine aux femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, LA MAISON ATOUR D'ELLES 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 7 jours sur 7 et ce, 24 heures sur 24;
- 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.

# *Déclaration de services de La maison Autour D'elles*

## **3. LES DROITS DES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES :**

LA MAISON AUTOUR D'ELLES 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 incluant le respect de sa capacité décisionnelle 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.

## **2. ENGAGEMENT DE LA MAISON AUTOUR D'ELLES 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, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'origine ethnique, la culture, la langue, la confession ou croyance religieuse, l'âge, l'état mental, physique et psychologique, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, les convictions politiques;
- c. faire preuve de disponibilité et de diligence afin de traiter ses demandes adéquatement et dans un délai raisonnable (en fonction de sa sécurité et des ressources disponibles);
- d. lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts ;

## ***Déclaration de services de La maison Autour D'elles***

- e. avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions;
- f. établir avec elle une relation de confiance et d'alliance, basée sur le principe d'égalité;
- g. respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique ;
- h. lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée, guidée, ressourcee et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison ;
- i. assurer l'application des règlements (mode de vie) avec souplesse, tact, équité et justice;
- j. reconnaître en tout temps son droit de consulter une autre travailleuse, une membre d'une corporation professionnelle ou toute autre personne compétente de son choix;
- k. l'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région;
- l. la soutenir et l'accompagner dans la promotion et la défense de ses droits;
- m. faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes;
- n. faciliter sa participation à la vie associative et démocratique de la maison.

### **Pour nous rejoindre:**

Martine Girard, Directrice

C.P. 278, Sept-Îles, Québec, G4R-4K5

## **MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES**

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès des représentants de la maison d'aide et d'hébergement Autour d'Elles, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel, par courrier ou en vous présentant à l'adresse ci-dessous :

## *Déclaration de services de La maison Autour D'elles*

**Commissariat aux plaintes et qualité des services - CISSS de la Côte-Nord**

**Téléphone** : 418-962-2572 poste 414122

**Ligne sans frais** : 1-833-677-6243

**Courriel** : plaintes.09cisss@ssss.gouv.qc.ca

**Adresse** : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

**Par courrier** : CISSS Côte-Nord, 405 ave Brochu, Sept-Îles (Québec) G4R-2W9

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

SEPT-ILES, LE 20 juin 2024

DIRECTRICE : Martine Girard

SIGNATURE: M. Girard