

DÉCLARATION DE SERVICES

aux femmes victimes de violence conjugale

en réponse à la nouvelle exigence de la LAPVIC



Juin 2022

DÉCLARATION DE SERVICES

LA PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES

LA MISSION DE LA PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES

La PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1983 et qui dessert les femmes de la région MRC Antoine-Labelle, 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 PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES 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 Mont-Laurier.

LES SERVICES DE LA PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES :

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 PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES 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

LA PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES 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 LA PASSE-R-ELLE DES HAUTES-LAURENTIDES 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

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès la Passe-R-Elle des Hautes-Laurentides, nous vous invitons à en faire part à la coordonnatrice générale. Si vous n'êtes pas satisfaite, 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.

Commissariat aux plaintes et qualité des services - CISSS des Laurentides

Téléphone : 450 432-8708 / 1 866 822 0549 Fax :450 431 8446

Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

1000, rue Labelle, bureau 210

Saint-Jérôme, (Québec) J7Z 5N6

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 déplorable. 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