



MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES DU HAVRE DES FEMMES

Étant une maison d'aide et d'hébergement pour femmes, avec ou sans enfant, victimes de violence conjugale financée par le ministère de la Santé et des Services sociaux, le mécanisme de traitement des plaintes est géré par le Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de notre région.

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 auprès d'un commissaire aux plaintes et à la qualité des services. Celui-ci agit en toute indépendance et ses services sont gratuits et confidentiels.


Cette plainte peut être faite par téléphone, par courrier, par courriel ou par télécopieur directement au **Commissaire aux plaintes et à la qualité des services CISSS de Chaudière-Appalaches** :

- Par téléphone : 1 877 986-3587
- Par courrier, vous devez imprimer le formulaire, le remplir et l'acheminer par la poste :
MRC de Lotbinière, Bellechasse, Montmagny et L'Islet
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
55, rue du Mont-Marie
Lévis (Québec) G6V 0B8
- Par courriel, vous devez remplir le formulaire et l'acheminer par courriel à l'adresse commissaire.ciiss-ca@ssss.gouv.qc.ca
- Par télécopieur, vous devez imprimer le formulaire, le remplir et l'acheminer par télécopieur au numéro : 418 380-6318

Voici le lien pour de plus amples informations : [Commissaire aux plaintes et à la qualité des services - CISSS de Chaudière-Appalaches \(ciissca.com\)](http://commissaire.plaintes.ca)

Si vous avez besoin d'aide et d'accompagnement, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de notre région peut vous aider à formuler une plainte ou vous accompagner dans vos démarches. Ses services sont gratuits et confidentiels. Composez le 1 877 767-2227 (numéro sans frais).

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.

Le Havre des Femmes rend accessible la déclaration de ses services et son mécanisme de traitement des plaintes directement sur son site web à l'adresse suivante : www.lehavredesfemmes.com

La documentation relative aux traitements des plaintes demeure disponible en tout temps dans le cartable de régie interne disposé dans les chambres d'hébergement. Un dépliant d'information se retrouve également sur le babillard principal de la maison d'hébergement. Les femmes qui utilisent nos services externes sont informées verbalement de la procédure de traitement des plaintes et elles ont accès à la documentation papier accessible dans le support à brochures.

Pour de plus amples informations, vous pouvez également communiquer avec la coordonnatrice de la maison d'hébergement au 418 247-7622 ou à l'adresse suivante : coordonnatrice@lehavredesfemmes.com

DÉCLARATION DE SERVICES

aux femmes victimes de violence conjugale

en réponse à la nouvelle exigence de la LAPVIC



Juin 2022

DÉCLARATION DE SERVICES DU HAVRE DES FEMMES

LA MISSION DE LA MAISON LE HAVRE DES FEMMES

Le Havre des Femmes est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 39 ans et qui dessert les femmes de la région de Chaudière-Appalaches, plus spécifiquement la MRC de Montmagny et la MRC de L'Islet, 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. LE HAVRE DES FEMMES 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.

En plus de son siège social situé au CP 2008, L'Islet (Québec) G0R 2B0, LE HAVRE DES FEMMES 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 DU HAVRE DES FEMMES :

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, LE HAVRE DES FEMMES 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

LE HAVRE DES FEMMES 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 DU HAVRE DES FEMMES 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