



Déclaration de services aux personnes victimes

Nom de l'organisation :

La Rose des Vents de Drummond inc.

Notre mission

- Aider les femmes et enfants victimes de violence conjugale en mettant à leur disposition l'accueil, la consultation et l'assistance nécessaire.
- Mettre sur pied et opérer un centre de dépannage offrant l'hébergement à titre provisoire et à court terme, le tout ne pouvant constituer un établissement sous la loi des services sociaux.
- Informer, conseiller ou référer les femmes victimes de violence et leurs enfants aux ressources appropriées soit: un centre local de services communautaires, un centre hospitalier, un centre de services sociaux ou autre organisme communautaire.

Nos valeurs

Que ce soit envers notre clientèle, nos partenaires ou entre nous, nos valeurs fondamentales sont et demeurent au centre de nos actions.

L'entièreté de notre travail est basée sur :

- Le professionnalisme
- Les rapports égalitaires
- L'intégrité
- L'autonomie
- La confidentialité
- L'empathie

Nos services offerts aux personnes victimes

La Rose des Vents et ses employé(e)s offrent aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale les services suivants :

Hébergement

Nous opérons un centre de dépannage offrant de l'hébergement sécuritaire, confidentiel et gratuit, et ce, 365 jours par année, 24 heures par jour. Pendant leur séjour, des interventions individuelles et de groupe, des ateliers et des activités spécialisées sont offerts afin de soutenir notre clientèle au niveau de la violence conjugale et de ses impacts.

Accompagnement et démarches

Nous soutenons les femmes qui ont besoin de support dans leurs différentes démarches de transition (aide juridique, avocat, aide sociale, recherche d'appartements, plainte policière, références aux services du milieu, etc.). Ce service est offert pendant leurs suivis en hébergement, au service post-hébergement ou dans le cadre de consultations externes.

Consultation externe pour femmes victimes de violence conjugale

Ce service s'adresse à celles qui ne ressentent pas la nécessité d'utiliser le service d'hébergement. Dans une situation à moindre risque où les scénarios de protection sont à privilégier, dans un contexte où un plan de départ est à organiser ou plus simplement pour accompagner celles-ci dans leurs réflexions, questionnements, constats sur la violence présente ou passée, puis sur les différentes alternatives de reprise de pouvoir qui sont à leur portée. Pour certaines femmes qui sont déjà séparées, le soutien est davantage au niveau de la violence post-séparation (impacts pour elles-mêmes ou directement sur le rôle parental).

Consultation externe pour adolescents ou enfants victimes de violence conjugale

Une intervenante est disponible pour rencontrer les élèves du secondaire vivant une relation amoureuse dans un contexte de violence. L'intervenante se déplace dans les locaux de l'école pour y rencontrer l'élève. Outre dans le cadre scolaire, l'intervenante rencontre également des enfants ou adolescents qui vivent ou ont vécu dans un contexte de violence conjugale. Ces rencontres offertes individuellement, et sous condition de l'autorisation des deux parents, permettent de travailler aux différents impacts présents. Sans l'autorisation du second parent, des rencontres avec la mère sont offertes afin de l'outiller à comprendre et à accompagner elle-même ses enfants.

Suivi post hébergement

Au terme de l'hébergement, les femmes et les enfants, avec autorisation du père, ont la possibilité de continuer un suivi post-hébergement avec une intervenante et de poursuivre leurs participations aux ateliers. Cette formule favorise la poursuite et l'aboutissement du plan d'action amorcé.

Nos engagements envers vous

Nous nous engageons à offrir un service gratuit, confidentiel et dans le respect des valeurs de l'organisme aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale qui, de façon volontaire, en font la demande. Nous nous engageons à une réponse dans les meilleurs délais, le tout en assurant priorisation aux situations les plus à risque.

Mécanisme de plainte

Vous avez une insatisfaction à l'égard des services offerts par notre organisme ou vous croyez que vos droits ne sont pas ou n'ont pas été respectés ?

Avant de faire une plainte, vous pouvez d'abord faire part de votre insatisfaction ou de vos commentaires aux personnes qui sont concernées et/ou à la direction.

Si vous demeurez insatisfait et désirez porter plainte, vous pouvez le faire en vous adressant au commissaire aux plaintes du CIUSSS MCQ.

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Le commissaire aux plaintes s'assure du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Au besoin, il recommande des mesures en vue d'améliorer la qualité des soins et services. Le commissaire effectuera une enquête au sujet de votre plainte en collaboration avec la direction concernée. Votre plainte sera traitée avec diligence, sérieux et en toute confidentialité.

b) La procédure pour présenter une plainte

Quatre moyens s'offrent à vous pour porter plainte :

1. Par formulaire en ligne :
<https://ciusssmcq.ca/formulaires/41/formulaire-de-plainte-a-la-commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>
2. Par formulaire papier :
<https://ciusssmcq.ca/nous-joindre/plaintes>
1582, boul. de Port-Royal
Bécancour, QC G9H 1X6
2^e Étage, secteur 240
3. Par courriel en écrivant à l'adresse suivante :
commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
4. Par téléphone :
1 888 693-3606 ou 819 233-2111, poste 18302

c) Le délai de traitement d'une plainte

Le commissaire dispose d'un délai de 45 jours pour procéder à l'examen de votre plainte.

d) **Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte**

Au terme du délai de traitement, le commissaire doit vous faire part de ses conclusions et, s'il y a lieu, des solutions qui ont été identifiées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Si vous avez besoin d'aide pour porter plainte, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec est un organisme indépendant qui peut vous aider à formuler votre plainte et vous accompagner dans votre démarche. Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel :

819 840-0451

info@caap-mcq.qc.ca

<http://www.caap-mcq.qc.ca/fr/accueil.asp>

Coordonnées et heures d'ouverture

L'adresse de La Rose des Vents est une adresse confidentielle de par la nature de sa mission.

L'adresse utilisée est le CP 396, Drummondville, J2B 6W3

Nos services sont ouverts 24h sur 24, 7 jours sur 7.

819 472-5444

info@lapouraider.ca

Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Juin 2022