



Regard en Elle

C.P 147, Repentigny, QC, J6A 5H7

Tél: (450) 582-6000



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Mission

REGARD EN ELLE est un organisme communautaire sans but lucratif incorporée depuis 1989. Regard en Elle est une ressource d'aide et d'hébergement pour les femmes violentées qui sont accompagnées ou non d'enfants.

- 1 Regrouper en association les femmes de Repentigny et de la région, qui ont été témoins ou victimes de violence.
- 2 Sensibiliser la population aux problèmes de la violence faite aux femmes et aux enfants et en identifier les causes.
- 3 Offrir de l'hébergement d'urgences pouvant recevoir temporairement les femmes et les enfants ayant été victime de violence.
- 4 Faire des représentations auprès des divers corps publics ou privés et prendre tout moyen utile pour faire connaître les problèmes des femmes et les enfants victimes de violence.
- 5 Collaborer avec toute personne/ou organisme s'intéressant aux femmes et enfants victimes de violence.

Valeurs

Les valeurs partagées par Regard en Elle sont des points de repère permettant aux personnes impliquées d'évaluer la pertinence des interventions, l'acceptable de l'inacceptable (quoi faire pour bien faire).

- **Par égalité et équité**, nous entendons égalité de faits et de droits entre les femmes et les hommes « Les femmes sont des citoyennes à part entière avant d'être des conjointes, des compagnes, des épouses, des mères, des travailleuses. », ¹ reconnaissance et prise en compte de la réalité et des besoins des femmes ainsi que lutte contre toute forme d'exploitation, d'oppression, de discrimination, d'intolérance et d'exclusion.
- **Par justice sociale**, nous entendons égalité, équité, le respect de la dignité et intégrité de toutes les personnes, lutte contre toute forme d'exploitation, d'oppression, de discrimination, d'intolérance et d'exclusion pour une amélioration réelle de notre société.
- **Par solidarité**, nous entendons ENSEMBLE vers le même but : une amélioration de notre société par la mobilisation, l'engagement personnel, l'entraide, la prise en compte des intérêts communs des femmes, la coopération, la concertation et lutte contre l'individualisme.
- **Par liberté**, nous entendons dévictimisation, autonomie, respect de la diversité, respect de la démocratie québécoise, liberté d'action et de choix, responsabilisation collective, droit de parole et lutte contre l'exploitation, l'oppression, la discrimination, l'intolérance et l'exclusion.
- **Par démocratie**, nous entendons exercice d'une citoyenneté réelle, active et significative : s'informer, réfléchir, participer aux décisions et aux choix de société, laquelle exempte de discrimination basée sur le sexe.
- **Par autonomie**, nous entendons dévictimisation et réappropriation du pouvoir d'agir et d'être, tant personnel que politique (empowerment).
- **Par paix**, nous entendons lutte pacifique pour une société non violente exempte de toute forme d'exploitation, d'oppression, d'intolérance, d'exclusion et de discrimination, respect de soi et d'autrui ainsi que vivre dans la dignité, la sérénité et la sécurité.

¹ Marche mondiale des femmes (2005) « Charte mondiale des femmes pour l'humanité Version québécoise illustrée », p.4.



Objectifs spécifiques

Assurer aux femmes et aux enfants :

- Un hébergement d'urgence temporaire sécuritaire, confidentiel et un milieu de vie chaleureux ;
- Un hébergement de deuxième étape, moyen terme (2 ans) pour se reconstruire.
- Soutenir les femmes et les enfants hébergés, dans leurs différentes démarches et processus de dévictimisation.
- Promouvoir les droits et intérêts des femmes et des enfants.

Services d'aide et d'hébergement

- Écoute téléphonique 24hres/7 pour intervention, soutien, information et références
- Sensibilisation, formation, animation et prévention
- Services d'hébergement d'urgence temporaire, première étape, services externes :
 - Service d'hébergement, de soutien et d'accompagnement, dans un environnement sécuritaire et accessible aux femmes et enfants à mobilité réduite
 - Suivi individuel
 - Suivi, thématiques et rencontres de groupe
 - Service jeunesse, rencontres individuelles, en dyade avec les mères et/ou les enfants et intervention appropriée aux besoins des enfants
 - Suivi post-hébergement
 - Consultation externe sans hébergement
 - Soutien, information et références vers d'autres ressources de la communauté
 - Accompagnement dans les démarches administratives, juridique, d'immigration, etc.
 - 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

*Nos services sont confidentiels, gratuits et sécuritaires.

- **Services d'hébergement, Deuxième étape et services externes :**
 - Service d'hébergement, de longue durée (2 ans), de soutien et d'accompagnement, dans un environnement sécuritaire et accessible aux femmes et enfants à mobilité réduite
 - Suivi individuel
 - Suivi, thématiques et rencontres de groupe
 - Service jeunesse, rencontres individuelles, en dyade avec les mères et/ou les enfants et intervention appropriée aux besoins des enfants
 - Suivi post-hébergement
 - Consultation externe sans hébergement
 - Soutien, information et références vers d'autres ressources de la communauté
 - Accompagnement dans les démarches administratives, juridique, d'immigration, etc.
 - 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

*Nos services sont confidentiels, gratuits et sécuritaires.

Engagements envers vous

Regard en Elle reconnaît que toutes les femmes et enfants possèdent des droits et libertés intrinsèques, dont le droit au respect et à l'égalité, la sauvegarde de sa dignité et de sa réputation ainsi qu'à la protection de son intégrité physique et psychologique. Par conséquent, la Maison d'aide et d'hébergement **Regard en Elle** s'engage à :

- Accueillir et traiter avec respect, compréhension, discrétion, confidentialité, courtoisie et équité ;
- Respecter leur intégrité et leur autonomie ;
- Respecter leurs valeurs, leurs croyances, leur culture, leur orientation sexuelle ;
- Respecter leur vie privée et protéger le caractère confidentiel des informations échangées ;
- Reconnaître leur droit de nommer des insatisfactions vis-à-vis REE ;

- Partager et leur transmettre toute information ou connaissance jugée utile ou pertinente et ce, en tenant compte de la mission de REE ainsi que de ses limites ;
- Leur offrir la possibilité de participer aux différentes activités/actions et vie associative de REE.
- Offrir des services de qualité dans un lieu harmonieux ;
- Traiter toutes les femmes et enfants avec dignité et respect ;
- Être exempt de toute forme de harcèlement, de violence, d'infantilisation et d'abus de pouvoir ;
- Voir à l'application de son cadre d'éthique.

Les droits des femmes qui font appel aux services

- 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



En ce qui a trait aux insatisfactions et aux plaintes

Regard en Elle s'engage à :

- Être réceptive à toute expression favorable ou défavorable concernant les services qu'elle rend
- Sensibiliser les personnes utilisant les services à l'importance de s'exprimer et ce, même si cela porte sur l'expression d'insatisfactions ou de plaintes
- Privilégier une approche objective, rigoureuse et équitable dans le cadre du traitement
- Ce que son intervention soit impartiale, respectueuse et équitable envers les personnes concernées
- Agir avec discrétion pour régler la situation qui lui est soulevée et elle exige la confidentialité des personnes, qui a un titre ou un autre, sont interpellées dans le règlement de la situation.

Naturellement, la demande d'intervention ne doit pas reposer sur des fausses allégations en raison des torts qui pourraient être causés aux personnes visées. Enfin, chaque personne a le droit d'être assistée ou conseillée par celle de son choix. Une intervention n'a pas pour effet de priver la personne de ses recours en vertu d'une loi en vigueur.

Sources : Agence de la santé et des services sociaux de Lanaudière « La plainte et l'insatisfaction »

Mécanisme de plainte

A La personne responsable de la réception des plaintes

La directrice générale de **Regard en Elle** est responsable de recevoir les plaintes. En son absence, la directrice adjointe pourra en partenariat avec la présidente du conseil d'administration recevoir et examiner la réception de la plainte, suivre le mécanisme de plainte.

B Processus de traitement d'une plainte

- 1 Avant de formuler ma plainte, j'ai respecté et pris part au processus de résolutions de conflits et de malaises de l'organisme **Regard en Elle**. J'ai échangé, j'ai nommé mes insatisfactions aux personnes concernées.
- 2 Afin que ma plainte soit recevable, je complète le formulaire de plainte avec ou sans aide, et je le transmets à l'intérieur d'un délai maximal de 2 ans, à la directrice générale.

- 3 Si je suis en hébergement, je dépose le formulaire dans la boîte aux lettres située au sous-sol et prévue à cet effet OU je le remets en main propre à la directrice générale, sinon, je le poste à l'attention de Regard en Elle au C.P. 147, Repentigny, J6A 5H7.
- 4 Un membre du comité² prendra connaissance de la plainte et consultera un autre membre du comité pour évaluer la plainte. La plaignante sera contactée afin d'accueillir ses insatisfactions. Selon la gravité de la situation, les deux membres aviseront le reste du comité pour une rencontre à prévoir dans un délai maximale de 10 jour ouvrable.
- 5 Que la plainte soit recevable ou non, le comité avisera la plaignante dans les 14 jours maximale suivant la réception de ladite plainte pour l'informer de la décision du comité.
- 6 Si la plainte est recevable, un membre du comité communiquera avec la personne « plaignante » par téléphone et/ ou par courriel pour déterminer et convenir d'une date de rencontre.
- 7 Le comité fera enquête sur la situation, sur les faits reprochés.
- 8 À la suite de cette rencontre, le comité se donne un délai maximale de 15 jours ouvrables, afin d'évaluer et de statuer sur la situation dénoncée. Des recommandations formulées par le comité seront mis en place à l'organisme afin de s'assurer d'améliorer nos services.
- 9 En conclusion, le comité fera un retour formel par une rencontre et/ou par écrit, dans un délai de 7 jours ouvrables suivant la décision et en avisera toute personne concernée par la plainte. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte.

² Le comité est composé de travailleuses et de membres non impliqués dans la situation.

*Il est toujours possible d'avoir un accompagnement par la personne de votre choix, à chacune des étapes.



En cas d'insatisfaction vous pouvez toujours porter plainte au commissaire aux plaintes et à la qualité des services au centre intégré de la santé et des services sociaux de Lanaudière, soit par **téléphone, courriel, en ligne ou par la poste aux coordonnées ci-dessous**. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte. Dans les cinq (5) jours suivants la date de réception de la plainte, il vous en informe par écrit. Toute personnes victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours calendrier après réception de celle-ci.

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière

260, rue Lavaltrie Sud Joliette (Québec), J6E 5X7

Téléphone : 450 759-5333, poste 2133

Sans frais : 1 800 229-1152, poste 2133

Télécopieur : 450 756-0598

Courriel : courrielplaintes.cissslana@ssss.gouv.qc.ca

Voici le lien vers le formulaire de plainte du Commissaire et acheminer aux coordonnées ci-mentionnées. <https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/votre-cisss/commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>

Regard en Elle

Heure d'ouverture des services : 24h/7 jours

C.P 147, Repentigny, QC, J6A 5H7

Tél: (450) 582-6000

servicesaide@regardenelle.org

Site web : <https://regardenelle.org/>

Heures d'ouverture de l'administration :

Du lundi au vendredi entre 8h et 17h00

Directrice générale : directricegenerale@regardenelle.org

Directrice adjointe : directriceadjointe@regardenelle.org

Date d'adoption de la déclaration de services, 16 janvier 2014.



FORMULAIRE DE PLAINTE

Avant de formuler ma plainte, veuillez prendre note que j'ai, au préalable :

J'ai nommé à la personne concernée mon malaise

J'ai discuté /consulté une intervenante sur la situation

Autre(s) moyen(s) utilisé(s) :

Motif(s) de la plainte :

Réservé au comité des plaintes

Date réception de la plainte :

jour mois an

Reçu par :

et

Nom no.1

Nom no.2

Nom de la personne déposant la plainte :

Téléphone :

Courriel :

Adresse :

Hébergée

Deuxième étape

En service externe

Autres et spécifiez

Description de la situation

(Personne(s) présente(s), élément déclencheur, faits, nature des évènements, impacts vécus, verbalisations, etc.)

Description de la situation (suite)

***Si l'espace est insuffisant, utilisez une autre feuille et la joindre. Merci!*

Mes attentes envers le Comité sont :

Je déclare que les faits énoncés ci-haut sont véridiques au mieux de mes connaissances.

Date :

Signature :