

Déclaration de services aux femmes victimes de violence



*Maison
Hélène-Lacroix*



418 527-4682

Avril 2022

Nom de l'organisme

Maison Hélène-Lacroix
Maison Hélène-Lacroix phase 2 (maison de seconde étape)

Notre Mission

La Maison Hélène-Lacroix est une ressource d'hébergement sécuritaire venant en aide aux femmes victimes de violence, âgées de 18 ans et plus.

Nos Valeurs

La Maison Hélène-Lacroix met de l'avant quatre (4) valeurs prioritaires. Celles-ci seront au coeur des actions que nous souhaitons encourager et valoriser.

- ❖ **Le respect** se définit comme étant un sentiment et une attitude de considération envers soi-même, envers une autre personne et envers les biens et les idées.
- ❖ **L'ouverture**, c'est-à-dire le fait pour quelqu'un ou un groupe de comprendre et de vouloir connaître quelque chose qui est extérieur à son milieu habituel.
- ❖ **La communication efficace**, qui est l'action d'être en rapport avec autrui, de se mettre en relation avec l'autre de façon à ce que le message soit bien reçu.
- ❖ **La collaboration**, qui est l'action de travailler avec quelqu'un d'autre, de l'aider dans ses fonctions et de participer ensemble à une œuvre commune.

Nos services offerts aux femmes victimes de violence

- ❖ **Hébergement sécuritaire.**
Offrir un lit et 3 repas par jour.
Offrir un environnement sécuritaire répondant aux standards de sécurité d'une maison d'hébergement pour femmes victimes de violence.
- ❖ **Hébergement sécuritaire en maison de seconde étape.**
Offrir à chaque femme, un studio meublé pour toute la durée de leur séjour, et ce, moyennant des frais mensuels.
- ❖ **Écoute téléphonique 24 h sur 24.**
Offrir de l'écoute à toutes femmes qui ont besoin d'information et de conseil concernant les violences faite aux femmes.
- ❖ **Suivi individuel**
Offrir un suivi individuel à toutes les femmes qui sont hébergées, et ce, pour toute la durée de leur séjour.
- ❖ **Intervention de groupe**
Offrir des activités de groupe et des ateliers de groupe à toutes les femmes hébergées, et ce, pour toute la durée de leur séjour.

❖ **Accompagnement et soutien dans différentes démarches.**

Guider chaque femme dans leurs démarches personnelles selon les étapes qu'elle souhaite réaliser en lien avec leur vécu de violence.

Offrir un soutien qui tient compte du rythme de chaque femme.

❖ **Suivi individuel en externe.**

Offrir un suivi individuel aux femmes qui ne souhaitent pas être hébergées et en attente d'un hébergement.

Engagements envers la clientèle

Les femmes victimes de violence qui s'adressent à nous peuvent s'attendre à recevoir des services de qualité qui répondent aux normes suivantes :

Pour l'ensemble de nos services

Offrir la possibilité d'être accompagné par une interprète afin de pouvoir s'exprimer dans la langue de son choix.

Engagements - services en hébergement



*Maison
Hélène-Lacroix*

Hébergement : 418 527-4682

Télécopieur : 418 527-1913

Ouvert 24 h sur 24, 7 jours sur 7

❖ **Contact téléphonique**

Fournir des services d'admission 24 h sur 24 et les traiter dans un délai d'une heure.

Traiter les demandes urgentes sans aucun délai.

Fournir de l'information et des références selon les besoins.

Une fois l'admissibilité confirmée et en fonction de la disponibilité, chaque femme reçoit la même qualité de services soit :

❖ **À l'arrivée**

Fournir un environnement et du matériel fonctionnel assurant la sécurité des lieux.

Offrir une chambre dès son arrivée. Celle-ci sera partagée avec une autre femme victime de violence.

❖ **Pendant le séjour**

Fournir 3 repas par jour.

Offrir un suivi individuel selon les balises établies, et ce, conjointement entre l'intervenante et la femme hébergée.

Offrir 5 ateliers de groupe par semaine.

Offrir 7 activités de groupe par semaine.

Engagements - Maison de seconde étape



Hébergement : 418 658-6500
Urgence 24 h : 418 527-4682

❖ **Contact téléphonique**

Traiter toutes les demandes d'admission dans un délai de 72 h.

Une fois l'admissibilité confirmée et en fonction de la disponibilité, chaque femme recevra la même qualité de services soit :

❖ **À l'arrivée**

Fournir un environnement et du matériel fonctionnel assurant la sécurité des lieux.
Offrir un studio meublé moyennant des frais mensuels.

❖ **Pendant le séjour**

Offrir 2 ateliers de groupe par mois.
Offrir une activité de groupe par semaine.
Offrir un suivi individuel selon les balises établies, et ce, conjointement entre l'intervenante et la femme hébergée.

Engagements – service externe



Téléphone : 418 446-7897
Urgence 24 h : 418 527-4682
Lundi au jeudi 8h00-16h00

❖ **Contact téléphonique**

Traiter toutes les demandes de suivi dans un délai de 72 h.

Une fois l'admissibilité confirmée et en fonction de la disponibilité, chaque femme reçoit la même qualité de services soit :

❖ **Suivi individuel**

Offrir un lieu de rencontre confidentiel et accessible.
Offrir un suivi individuel selon les balises établies, et ce, conjointement entre l'intervenante et la femme.
Offrir des rencontres sur rendez-vous d'une durée maximale de 2 heures.

Mécanisme d’insatisfaction et de plaintes

À l’écoute de vos besoins

- Vous êtes insatisfait des services que vous avez reçus ?
- Vous croyez ne pas recevoir les services auxquels vous avez droit ?
- Vous avez l’impression que vos droits n’ont pas été respectés ?

Nous vous invitons, dans un premier temps, à en faire part immédiatement à un membre du personnel ou à la responsable de l’organisme. Cette démarche vous permettra d’obtenir rapidement les explications ou les correctifs appropriés.

Personne responsable au nom de la Maison Hélène-Lacroix

La directrice générale, Mme Julie Beaulieu agit à titre de responsable de l’organisme afin de traiter les insatisfactions et les plaintes reliées à la présente déclaration de services, et ce , dans un délai maximal de 30 jours ouvrables.

Maison Hélène-Lacroix

C.P 8718 Succ.Ste-Foy

Québec, Québec

G1V4N6

www.maisonhelenelacroix.com

tél :418 527-4682

télécopieur : 418 527-4682

courriel : maisonhelene.lacroix@videotron.ca

Si cette démarche ne vous donne pas satisfaction, nous vous invitons à vous adresser au Commissariat aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

Joindre ce service

Par téléphone : 418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762

Par télécopieur : 418 643-1611

Par courriel : commissaire.plainte.ciusscncn@ssss.gouv.qc.ca

Par la poste :

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

Résultats attendus

Actuellement, quelles solutions vous paraissent appropriées pour résoudre la situation ?

Signature _____ date _____

Section réservée à l'administration

Suivi du dépôt de la plainte

Accusé réception transmis à la plaignante

le : _____

Résultat de l'enquête
