

***Déclaration de services aux personnes victimes
d'infractions criminelles***



Maison d'accueil La Traverse

C.P. 491,

Joliette, Qc

J6E 3Z9

Maisonlatraverse.org

450-759-5882

Mission

Elle consiste à contrer la violence faite aux femmes en milieu conjugal, en offrant un lieu de protection et un soutien dans une démarche de reprise de pouvoir sur leur vie et à intervenir sur le plan social et politique pour promouvoir des rapports égalitaires entre les femmes et hommes dans notre société.

Valeurs

Autonomie :

La capacité et l'engagement de chacune en passant à l'action pour atteindre ses objectifs, fixer par elle-même, dans le but d'une reprise de pouvoir.

Solidarité :

Notre vision féministe nous engage à poser des actions communes, dans le but de sensibiliser la société face à la réalité de la violence conjugale.

Justice sociale :

Accueillir les femmes en étant à leur écoute, en transmettant nos connaissances ainsi que, par la défense de leurs droits, par des rapports égalitaires et la solidarité entre elles.

Respect :

Accueillir et accepter les femmes dans leurs différences, leurs façons d'être, leurs prises de décisions, leurs valeurs, leurs positions sociales ainsi que leur culture sans jugement ni discrimination.

Les services de la Maison

En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine aux femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, la Maison d'accueil La Traverse 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 7 jours sur 7 et ce, 24 heures sur 24
- 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.

Les droits des femmes qui font appel aux services

La Maison d'accueil La Traverse 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 Maison 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, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'origine ethnique, la culture, la langue, la confession ou croyance religieuse, l'âge, l'état mental, physique et psychologique, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, les convictions politiques
- c. faire preuve de disponibilité et de diligence afin de traiter ses demandes adéquatement et dans un délai raisonnable (en fonction de sa sécurité et des ressources disponibles)
- d. lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts

- e. avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions
- f. établir avec elle une relation de confiance et d'alliance, basée sur le principe d'égalité
- g. respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique
- h. lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée, guidée, ressourcee et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison;
- i. assurer l'application des règlements (code de vie) avec souplesse, tact, équité et justice;
- j. reconnaître en tout temps son droit de consulter une autre travailleuse, une membre d'une corporation professionnelle ou toute autre personne compétente de son choix;
- k. l'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région;
- l. la soutenir et l'accompagner dans la promotion et la défense de ses droits;
- m. faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes;
- n. faciliter sa participation à la vie associative et démocratique de la maison.

Procédure de traitement des plaintes

Si vous êtes insatisfaites des services offerts par la Maison La Traverse vous pouvez porter plainte. Voici les options qui s'offrent à vous.

- 1- Nommer la plainte à la Coordinatrice, Caroline Caron ; soit par courrier (coordonnées mentionnées ci-haut) ;
Courriel : informations@maisonlatraverse.org ;
Téléphone : 450-753-1161 ;
Et / ou en personne.
- 2- Nommer la plainte à la présidente du Conseil d'administration à l'adresse courriel suivante : membresduc.a@maisonlatraverse.org

Toute plainte sera traitée avec diligence. Toute femme ayant déposé une plainte a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte dans un délai maximal de 45 jours (calendrier).

- 3- Au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre Intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière soit par téléphone, courriel, en ligne ou par la poste aux coordonnées ci-dessous.

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.cissslan@ssss.gouv.qc.ca

Voici le lien vers le formulaire de plainte du Commissaire et acheminer aux coordonnées ci-mentionnées.

<https://www.cisss->

[anaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Votre CI SSS/Commissaire plaintes/Formulaire plainte/FORMUL plainte FRANCAIS 2023-05-26.pdf](https://www.cisss-lanaudiere.gouv.qc.ca/fileadmin/internet/cisss_lanaudiere/Votre_CI_SSS/Commissaire_plaintes/Formulaire_plainte/FORMUL_plainte_FRANCAIS_2023-05-26.pdf)

Toute plainte sera traitée avec diligence. Toute femme ayant déposé une plainte a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte dans un délai maximal de 45 jours (calendrier).