

DÉCLARATION DE SERVICES

aux personnes victimes d'infractions criminelles



REGROUPEMENT DES MAISONS
POUR FEMMES VICTIMES
DE VIOLENCE CONJUGALE

Janvier 2024

DÉCLARATION DE SERVICES DE LA MAISON HORIZON POUR ELLE

LA MISSION DE LA MAISON HORIZON POUR ELLE

La maison Horizon pour Elle est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1982 et qui dessert les femmes de la région Brome Missisquoi, 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. La maison Horizon pour Elle 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 à Cowansville (QC), la maison Horizon pour Elle a des bureaux de services externes ailleurs sur son territoire. Pour des raisons de sécurité, les adresses sont confidentielles, elles sont divulguées aux femmes qui en ont besoin au moment de l'offre de service seulement.

LES SERVICES DE LA MAISON HORIZON POUR ELLE :

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, la maison Horizon pour Elle 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

La maison Horizon pour Elle 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 HORIZON POUR ELLE 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 :

- l'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement;
- tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres ;
- lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts ;
- avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions dans le but d'établir avec elle une relation de confiance et d'alliance ;
- respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique 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 ;
- assurer l'application des règlements (code de vie) avec souplesse, tact, équité et justice ;
- l'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région ;
- faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

MECANISME DE PLAINTES

Afin d'améliorer la qualité des services et de permettre à toute résidente de faire respecter les droits qui lui sont reconnus, Horizon pour Elle a cru bon de se doter d'une politique de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes. Cette politique se veut un instrument permettant le traitement des conflits.

Ainsi, ce processus vise à instaurer une démarche d'explications mutuelles et à donner réponse à une insatisfaction manifestée par une résidente. Horizon pour Elle privilégie donc que toute manifestation d'une insatisfaction, préalable à la déposition d'une plainte, reçoive une première réponse pour tenter des ajustements possibles, de part et d'autre.

ÉTAPES DE LA DÉMARCHE À L'INTERNE :

- La résidente peut manifester son insatisfaction face à un service et/ou face à un membre du personnel à la directrice générale ou à un autre membre du personnel en qui elle a confiance. Elle peut le faire de 2 façons :
 - Par courriel à : direction@horizonpourelle.ca (direction)
 - Par téléphone au : [450-263-5046](tel:450-263-5046) (demander à parler à l'intervenante de votre choix)
- Le membre du personnel de la maison d'Horizon pour Elle à qui cette insatisfaction est manifestée prend le temps de bien écouter et de comprendre la résidente et suggère à cette dernière de rencontrer le membre du personnel concerné par l'insatisfaction pour résoudre la situation avec elle. Lorsque plusieurs résidentes manifestent la même insatisfaction, le membre du personnel doit les référer directement à la directrice générale soit par courriel ou par téléphone – voir les coordonnées ci-haut mentionnées (lorsque cela se produit, l'étape 3 est inutile, mais la procédure demeure la même pour les autres étapes).
- Si la résidente refuse de rencontrer le membre du personnel concerné par l'insatisfaction, le membre du personnel, à qui l'insatisfaction a été manifestée, l'invite à rencontrer la directrice générale. Si la résidente refuse également cette deuxième alternative, le membre du personnel doit l'informer de son droit d'entrer dans un processus formel de plaintes et lui fait part de la procédure à suivre.
- À l'intérieur d'un délai d'environ 10 jours, la directrice générale rencontre la résidente qui a manifesté une insatisfaction, reçoit les informations concernant la situation et explore les possibilités de résolution du conflit avec la résidente.

- La directrice rencontre la membre du personnel concernée par la situation afin de compléter les informations et, s'il y a lieu, d'envisager les mesures correctives. Les démarches pour corriger la situation problématique peuvent prendre diverses formes, y compris un échange à trois avec la directrice générale, la résidente et la membre du personnel. Toute personne victime ayant déposé une plainte a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte dans un délai maximal de 30 jours calendrier.
- Si la résidente ne trouve pas l'arrangement convenable, la directrice générale l'informe alors de son droit d'entrer dans un processus formel de plaintes et lui fait part de la procédure à suivre.
- La résidente peut en tout temps entrer dans un processus formel de plaintes qu'elle adresse au Commissaire aux plaintes du CIUSSS de l'Estrie-CHUS et d'obtenir de l'aide du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Estrie dans cette démarche.

PROCÉDURE À SUIVRE POUR LE DÉPÔT D'UNE PLAINTÉ FORMELLE :

Si vous n'êtes pas satisfaite, vous pouvez formuler une plainte écrite ou verbale, de façon confidentielle, au commissaire aux plaintes. Ce dernier s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relevait pas de lui.

Dans tous le cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété.

Commission aux plaintes et à la qualité des services
 Édifice Murray
 500, rue Murray, C.P. 2
 Sherbrooke (Québec) J1G 2K6
 Téléphone : 1-866-917-7903
 Courriel : plaintes.ciussse-chus@ssss.gouv.qc.ca
 Heures d'ouverture : 8h00 à 16h00

Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de la plainte. Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours calendrier après la réception de celle-ci.

En accord avec son code d'éthique, Horizon pour Elle assure à ses résidentes, lors du traitement d'une insatisfaction ou du traitement d'une plainte, la reconnaissance des deux droits suivants :

Le respect :

Toute résidente qui exerce son droit de manifester une insatisfaction ou de porter plainte doit être traitée avec respect et ne doit pas être l'objet de pression ou de menace visant à l'empêcher d'exercer ce droit.

Le bénéfice du doute :

L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit de l'usager de porter plainte. Le bénéfice du doute doit jouer en sa faveur.

Le CAAP 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).

Horizon pour Elle

C.P. 248

Cowansville (Québec) J2K 3S7

Téléphone : 450 263-5046

Adoption de la présente déclaration de service : **08 janvier 2024**