

**DÉCLARATION DE SERVICES
AUX PERSONNES VICTIMES
D'INFRACTIONS CRIMINELLES**



L'Émergence
MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT

Jun 2022

Table des matières

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES	3
Nouvelle charte éthique en guise de boussole organisationnelle Erreur! Signet non défini.	
Nouvelle charte éthique.....	5
Notre raison d'être.....	3
Nos Valeurs d'engagement	4
Notre principe d'action.....	4
Philosophie d'intervention	5
Nos services offerts aux personnes victimes	6
Services d'aide et d'hébergement 24/7.....	6
Durée de séjour en hébergement 24/7	7
Services externes (sans hébergement).....	7
Services d'aide et d'hébergement postséparation : Maison Mary-Grace (2 ^e étape)...	8
Services accessibles durant le séjour.....	8
Durée de séjour hébergement postséparation.....	9
Ressourcerie BaieVerte (3 ^e étape) (Développement de compétences techniques) .	10
Nos engagements envers vous.....	10
Mécanisme de plainte	10
La procédure pour présenter une plainte	10
Procédure à suivre pour le dépôt d'une plainte formelle :	11
Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte.....	12
Le délai de traitement d'une plainte	12
Coordonnées et heures d'ouverture.....	12
Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte.....	13
Annexe 2 – Canevas de réponse	16

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Notre raison d'être¹

Sens de notre Raison d'être

S'engager : s'engager, c'est être lié.e.s par une promesse, celle faite aux femmes. S'engager est un geste du cœur.

Chaque : littéralement « un à un », chaque inscrit dans le temps la constance et la continuité de l'engagement de L'Émergence.

Jour : reflète l'engagement des équipes de L'Émergence, de jour comme de nuit. La vie s'écoulant au fil des jours, jour réfère aussi au temps de vie à protéger

Pour : en faveur de...

Les : sert à déterminer et préciser l'objet de l'engagement de l'Émergence.

Femmes : être humain féminin, tant de sexe que de genre, qui subit des violences conjugales.²



*Elle guide avec justesse le sens de notre continuum de services :
aide et hébergement 24/7; aide et hébergement postséparation;
Ressoucerie BaieVerte, atelier-boutique*

¹ Villemure, René, éthicien, *Rapport de réflexion*, novembre 2022, p.15

Nos Valeurs d'engagement



Sens de nos valeurs d'engagement ³

Équité : L'équité c'est la juste part de ce qui est dû à chacun.

Respect : Le respect, c'est accorder un second regard pour ne pas heurter inutilement.

Vigilance : La vigilance c'est exercer, en continu, une surveillance attentive.

Notre principe d'action⁴

La confiance.

Sens de la confiance

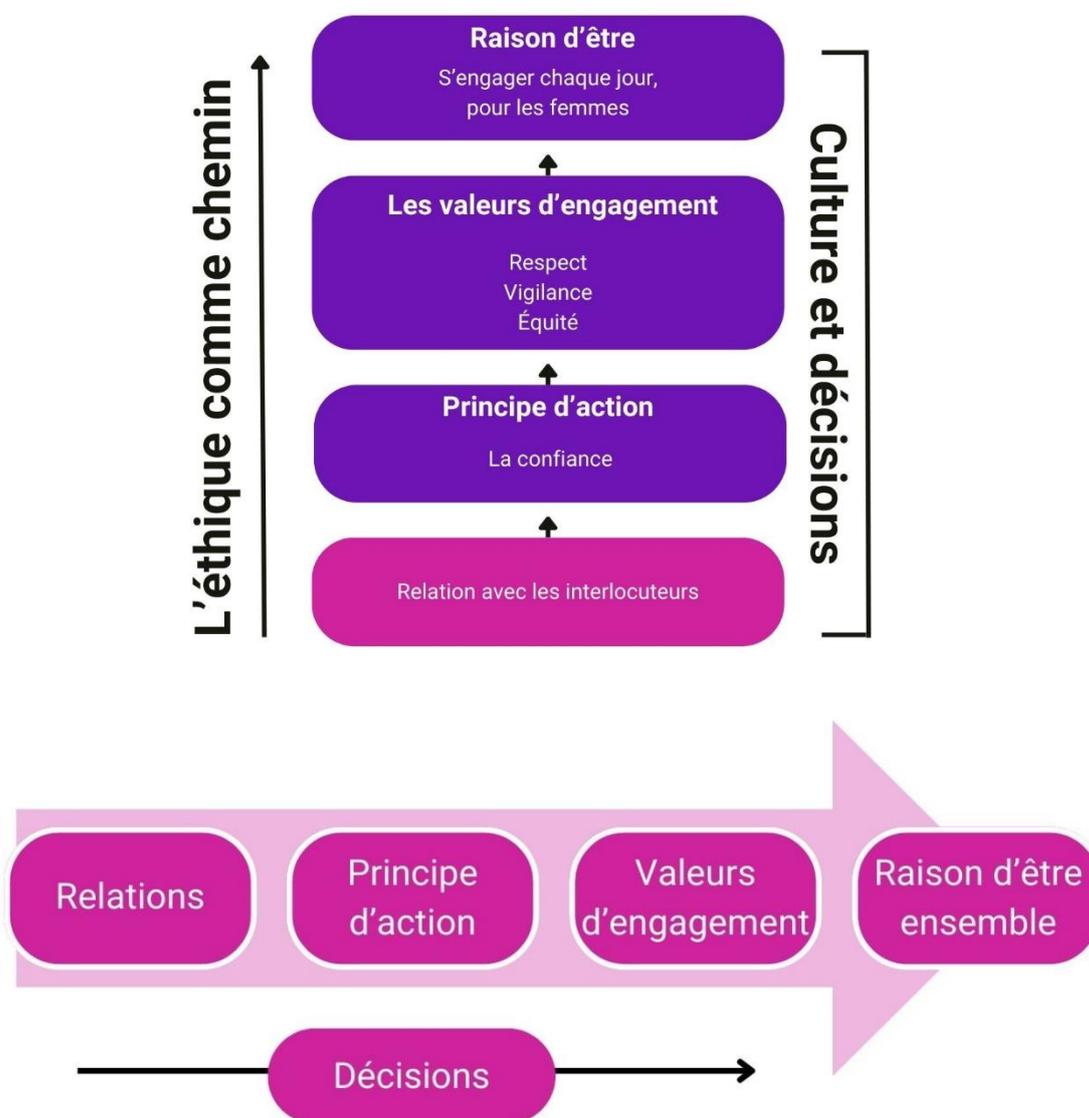
Assise incontournable sans laquelle L'Émergence ne pourrait accomplir sa Raison d'être.

Sentiment de sécurité qui mène à l'engagement.

³ Ibid, p.15

⁴ Ibid, p.22-23

Notre charte éthique⁵



Notre philosophie d'intervention

En vertu de la Charte des droits et libertés de la personne du Québec, est interdite toute discrimination fondée sur la race, la couleur, le sexe, l'état civil, l'âge (sauf mesure prévue par la loi), la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap et l'orientation sexuelle. L'intervention préconisée repose sur les fondements de l'approche féministe et de l'approche globale, s'appuyant sur les orientations suivantes :

⁵ Villemure, René, éthicien, *Rapport de réflexion*, novembre 2022, p.26

- ✓ Présenter des modèles non sexistes, non racistes, exempts de tout rapport de domination et de violence; reconnaître que la violence faite aux femmes est un instrument de contrôle social;
- ✓ Militer activement à l'avènement d'une société basée sur des rapports égalitaires entre les hommes et les femmes et où celles-ci et leurs enfants auront droit à la dignité, à l'intégrité et à la justice;
- ✓ Promouvoir l'autonomie, le respect, la liberté et le potentiel des femmes et de leurs enfants;
- ✓ Croire au changement individuel en tant qu'amorce de changement social.

Nos services offerts aux personnes victimes

Services d'aide et d'hébergement 24/7

- ✓ Accueil et hébergement pour les femmes : L'Émergence répond en tout temps aux demandes des femmes seules ou accompagnées d'enfants vivant des violences conjugales masculines. Nous donnons suite aux demandes d'aide en personne et au téléphone 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Pour les demandes par les médias sociaux, messagerie texte et courriel, il est indiqué qu'il y a un délai de réponse et que la plage horaire est du dimanche au samedi de 9 h à 22 h.
- ✓ Chambre individuelle ou chambre familiale : Chaque personne accueillie en hébergement bénéficie d'une chambre individuelle ou familiale, selon sa réalité. Chaque chambre est munie d'une fenêtre, d'un espace de rangement et, au besoin, d'un lit de bébé.
- ✓ Consultation téléphonique d'urgence : Il est possible de joindre une intervenante de la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence en tout temps, pour de l'aide, de l'information ou de l'hébergement.
- ✓ Information, référence, accompagnement et défense des droits : Les personnes qui séjournent à la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence sont orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles sont informées au sujet des violences conjugales masculines et outillées pour assurer leur sécurité, de même que celle de leurs enfants. À L'Émergence, les femmes hébergées bénéficient de soutien professionnel entre autres dans la recherche d'un logement, dans leurs démarches judiciaires et dans leurs revendications pour que leurs droits soient respectés.

- ✓ Intervention spécialisée pour les femmes et les enfants hébergé.e.s : diverses activités sont offertes en cours d'hébergement, sans jugement et dans le respect du rythme et des objectifs des personnes. En voici quelques-unes :
 - Plan d'intervention personnalisé;
 - Exercices favorisant la connaissance et l'estime de soi;
 - Exercices développant la confiance en soi et le développement de capacités affirmatives;
 - Élaboration d'un plan de sécurité.
- ✓ Consolidation de la relation mère-enfant.s : À la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence, les intervenantes respectent et mettent de l'avant le rôle de la mère auprès de ses enfants. Elles l'épaulent dans la reprise de son autorité parentale. Elles l'aident aussi à bien comprendre l'impact des violences conjugales sur les enfants. Selon les disponibilités de l'animatrice de vie communautaire et de l'intervenante jeunesse, pour aider les mères, des périodes de répit sont offertes. Pendant ce temps, les enfants participent à des activités récréatives ou éducatives.
- ✓ Service de documentation : Les femmes hébergées à L'Émergence ont divers outils de référence et d'information à leur disposition.

La vie communautaire offre l'opportunité d'expérimenter de nouveaux apprentissages, de développer sa solidarité et de se sentir moins seule par rapport aux violences vécues.

Durée de séjour en hébergement 24/7

Le séjour peut être d'une durée de 1 jour à 3 mois. En présence d'enjeux de sécurité importants, un séjour peut exceptionnellement dépasser le 3 mois.

Services externes (sans hébergement)

- ✓ Consultation téléphonique : Il est possible de joindre une intervenante en tout temps, pour de l'information, de l'aide ou de l'écoute. Pour être rassurée, apaisée, conseillée, un simple appel peut changer la situation.
- ✓ Information, référence, accompagnement et défense des droits : Les femmes qui consultent L'Émergence sans recourir à l'hébergement, comme celles qui choisissent de maintenir un lien après leur séjour, peuvent être orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles bénéficient du soutien professionnel de l'intervenante à l'externe ou de l'intervenante à l'accompagnement et à la défense des droits. Elles sont informées et outillées dans leurs démarches personnelles, psychosociales, judiciaires ou administratives.

- ✓ Consultation individuelle ou de groupe : Ce service est offert après hébergement ou sans hébergement. Des entretiens d'aide sont réalisés avec les femmes qui souhaitent entreprendre ou poursuivre un cheminement personnalisé par rapport aux violences vécues, qu'elles soient actuelles ou passées. Diverses activités de groupe leur sont aussi proposées : programme de consultation structuré, discussions thématiques, repas communautaires, activités pour mères et enfants, etc.
- ✓ Conscientisation, sensibilisation et éducation : L'Émergence est présente dans la collectivité. Elle offre des formations et des conférences au personnel professionnel dont le contexte d'intervention touche les violences conjugales masculines. Les clientèles de divers organismes peuvent aussi recevoir ces formations. Elle réalise aussi annuellement diverses interventions éducatives sur les réseaux sociaux et dans les médias.

Services d'aide et d'hébergement postséparation : Maison Mary-Grace (2^e étape)

La Maison Mary-Grace dispose de 11 logements transitoires subventionnés par le programme de Supplément au loyer de la SHQ :

- ✓ 6 logements 3 ½;
- ✓ 3 logements 4 ½;
- ✓ 2 studios.

La mission du service postséparation est d'accompagner les résidentes dans une démarche de reprise de pouvoir, de réorganisation de vie et de mise en place d'un filet de sécurité après la rupture. Pour séjourner à la MMG, la femme doit obligatoirement participer à un processus d'évaluation de la demande d'hébergement consistant en 4 rencontres et accepter de s'inscrire dans un plan de services individualisés élaboré au regard de ses besoins. Qui plus est, elle doit accepter de s'engager dans un suivi individuel et de groupe pour la durée de son séjour. L'accès à un logement de transition subventionné mobilise plus rapidement la femme dans une réorganisation de vie, considérant qu'elle y retrouve un lieu sécuritaire et une gamme de services spécialisés l'appuyant dans ses nombreuses démarches.

Services accessibles durant le séjour

- ✓ Consultation téléphonique : Il est possible de joindre à la Maison Mary-Grace une intervenante du lundi au vendredi de 8 h à 16 h et à l'extérieur de cette plage horaire, les femmes sont avisées qu'elles peuvent joindre en tout temps l'équipe 24/7 de L'Émergence.
- ✓ Information, référence, accompagnement et défense des droits : Les personnes qui séjournent à la Maison Mary-Grace sont orientées et accompagnées dans leurs démarches. Elles sont informées au sujet des violences conjugales postséparation et outillées pour assurer leur sécurité, de

même que celle de leurs enfants. De plus, les femmes hébergées bénéficient de soutien professionnel entre autres dans la recherche d'un logement, dans leurs démarches judiciaires et dans leurs revendications pour que leurs droits soient respectés.

- ✓ Intervention spécialisée pour les femmes et les enfants hébergé.e.s : diverses activités sont offertes en cours d'hébergement, sans jugement et dans le respect du rythme et des objectifs des personnes. En voici quelques-unes :
 - Plan de services personnalisé;
 - Construction d'un plan de sécurité;
 - Évaluation continue de la dynamique de violence conjugale postséparation durant le séjour et mise à jour au besoin du plan de sécurité;
 - Exercices favorisant le développement de l'estime, l'autonomisation et l'apprentissage de la vie en logement;
 - Accompagnement vers les ressources accessibles dans la communauté.

La vie communautaire en 2^e étape offre aussi l'opportunité d'expérimenter de nouveaux apprentissages, de développer sa solidarité et de se sentir moins seule par rapport aux violences vécues.

- ✓ Consolidation de la relation mère-enfant.s : tout comme à L'Émergence, l'équipe de la Maison Mary-Grace respecte et met de l'avant le rôle de la mère auprès de ses enfants. Elle l'épaulé dans la reprise de son autorité parentale. Elle l'aide aussi à bien comprendre l'impact des violences conjugales et violences conjugales postséparation sur les enfants. Selon les disponibilités et pour aider les mères, des périodes de répit sont offertes. Pendant ce temps, les enfants participent à des activités récréatives ou éducatives.
- ✓ Intervention de groupe : Durant le séjour, la participation à des rencontres de groupe est obligatoire. Se déroulant autour de diverses thématiques, ces rencontres permettent également de revenir sur les règles de fonctionnement et la vie communautaire, afin de favoriser un séjour chaleureux et sécuritaire aux femmes et à leurs enfants. À la rencontre mensuelle obligatoire, d'autres rencontres éducatives, récréatives ou culturelles sont proposées sur une base volontaire.
- ✓ Service de documentation : Les femmes hébergées à L'Émergence ont divers outils de référence et d'information à leur disposition.

Durée de séjour hébergement postséparation

La durée de séjour en maison de 2^e étape est de 3 à 24 mois.

Ressourcerie BaieVerte (3^e étape) (Développement de compétences techniques)

Soutien matériel par l'entremise de biens de seconde main

Ateliers favorisant le développement de compétences techniques utiles dans un contexte de réorganisation de vie, par l'entremis d'ateliers de transmission de savoir. Boutique de biens de seconde main accessible pour tous les budgets.

Nos engagements envers vous

- ✓ Le droit d'être traitée avec courtoisie, équité, et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie, de ses besoins, de son identité et de son intimité;
- ✓ Le droit d'être traitée de façon non discriminatoire, conformément à la philosophie d'intervention dont s'est dotée l'organisme;
- ✓ Le droit d'être protégée contre toute atteinte à sa personne;
- ✓ Le droit d'être informée de l'existence des services, des ressources disponibles ainsi que des modalités d'accès aux services et recours;
- ✓ Le droit d'être accompagnée et assistée en vue d'obtenir certaines informations, entreprendre une démarche et comprendre un renseignement;
- ✓ Le droit à une semaine de transition au terme de son séjour en hébergement, de manière à favoriser un départ progressif de la Maison Mary-Grace;
- ✓ Le droit à une prolongation de séjour dans certaines circonstances;
- ✓ Le droit d'exprimer ses opinions;
- ✓ Le droit de porter plainte et d'exercer un recours.

Mécanisme de plainte

La personne responsable de la réception des plaintes

Madame Nancy Gough, directrice de la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence. En son absence, madame Marie-Christine Allard, cheffe d'équipe.

La procédure pour présenter une plainte

1. La cliente manifeste son insatisfaction au regard d'un service ou au regard d'une membre du personnel, à une autre membre du personnel en qui elle a confiance, ou directement à la directrice.

2. La membre du personnel de L'Émergence ou de la Maison Mary-Grace à qui cette insatisfaction est manifestée prend le temps de bien écouter et de comprendre la cliente, et suggère à cette dernière de rencontrer la membre du personnel concernée par l'insatisfaction, pour résoudre la situation avec elle. Lorsque plusieurs clientes manifestent la même insatisfaction, la membre du personnel doit les référer directement à la directrice. Elle utilise le protocole « Gestion de conflits et de malaises » dont s'est doté l'organisme. Si l'insatisfaction concerne un service, elle est référée à la directrice.
3. Si la cliente refuse de rencontrer la membre du personnel concernée par l'insatisfaction, la membre du personnel à qui l'insatisfaction a été manifestée l'invite à rencontrer la directrice. Si la cliente refuse également cette deuxième alternative, la membre du personnel doit l'informer de son droit d'entrer dans un processus formel de plainte et lui faire part de la procédure à suivre.
4. À l'intérieur d'un délai d'environ une semaine, la directrice ou, en son absence, une membre du personnel désignée, rencontre la cliente qui a manifesté une insatisfaction et qui est d'accord avec ladite rencontre, reçoit les informations concernant la situation et explore les possibilités de résolution du conflit avec la cliente.
5. La directrice rencontre la.les membre.s du personnel concernée.s par la situation, le cas échéant, 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 entre la directrice, la cliente et la membre du personnel.
6. Si la cliente ne trouve pas l'arrangement convenable, la directrice l'informe alors de son droit d'entrer dans un processus formel de plainte et lui fait part de la procédure à suivre.
7. La cliente peut en tout temps entrer dans un processus formel de plainte qu'elle adresse à la directrice de L'Émergence à l'aide du formulaire (L'annexe 1), et recourir aux services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes GÎM (1-877-767-2227).

Procédure à suivre pour le dépôt d'une plainte formelle :

La directrice informe la cliente qu'elle peut formuler une plainte, verbale ou écrite et que, pour l'aider dans ce processus de plainte, un organisme communautaire peut l'assister : le Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

En accord avec sa charte éthique, la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence assure à sa clientèle, lors du traitement d'une insatisfaction ou du traitement d'une plainte, la reconnaissance des deux droits suivants :

1. Le respect : Toute cliente 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 pressions ou de menaces visant à l'empêcher d'exercer ce droit.
2. Le bénéfice du doute : L'application des étapes de la procédure doit favoriser l'exercice du droit de la cliente de porter plainte. Le bénéfice du doute doit jouer en sa faveur.

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

Toute personne déposant une plainte reçoit un rapport d'évaluation écrit dans les 60 jours ouvrables suivant la réception de la plainte formelle. Les correctifs apportés, le cas échéant, y sont inscrits.

Le délai de traitement d'une plainte

- ✓ 30 jours ouvrables après la réception de la plainte. Un accusé de réception est remis ou acheminé à la personne plaignante.
- ✓ 60 jours ouvrables après la réception de la plainte, un rapport d'évaluation écrit est remis ou acheminé à la plaignante.

Coordonnées et heures d'ouverture

Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence, ouverte 24h/24, 7 jours/7
Case postale 2248, Maria (Québec) G0C 1Y0
Téléphone : (418) 759-3411 ou 1 866 759-3411
www.maisonlemergence.com

Nos services sont accessibles par téléphone ou en personne 24/7 et du dimanche au samedi de 9 h à 22 h par messagerie texte au 418 392-1984 ou les réseaux sociaux (délai de réponse)

Date d'adoption de la déclaration de services : 22 septembre 2022 et mise à jour le 13 décembre 2023.

Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte

Je dépose officiellement une plainte dans le cadre de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement à la Maison d'aide et d'hébergement L'Émergence et lui demande d'analyser la situation.

Identification de la personne plaignante

Nom : _____	Prénom : _____
Adresse : _____	Courriel : _____
Téléphone au domicile : (____)	Autre (ex. : cell.) : (____)

Nature de la plainte

- Droit à la prise en considération
- Droit à la vie privée
- Droit au soutien et à l'accompagnement
- Droit à l'information
- Droit à la protection
- Droit à la participation
- Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens

Motifs de la plainte

Résumé des événements (énumérez les faits, le service concerné, les événements, les paroles, les gestes, la date des événements, le contexte, les circonstances, l'endroit où les actes reprochés se sont produits, etc.)

Prénom et nom : _____

Signature de la personne plaignante : _____

Date : _____

Réservé à l'administration

Nom de la personne responsable
désignée ayant reçu la demande : _____

Date de réception par la personne
responsable désignée : _____

Nom de la personne responsable désignée ayant reçu la demande : _____

Date de réception par la personne responsable désignée : _____

Signature de la personne responsable désignée

Date

Annexe 2 – Canevas de réponse

Date de la plainte : _____

Date de réception : _____

Date de traitement _____

Motif de la plainte :

Résumé de la plainte :

Résumé de l'enquête :

Conclusions :

Correctifs au changement apportés :

- Amélioration de l'accessibilité aux services
- Mise à jour des procédures internes
- Nouvelles formations
- Restructuration
- Modification dans le traitement des dossiers
- Autres

Signature de la personne responsable désignée

Date



L'Émergence

MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT