



Déclaration de services aux personnes victimes

Adopté le 21 juin 2022



Maison Marie-Rollet

C. P. 20004, succursale Belvédère

Québec (Québec) GIS 4Z2

Téléphone hébergement : (418) 688-9024

Téléphone services post-hébergement et externe : (581) 741-5585

Site internet : www.maisonmr.com

Courriel administratif : direction@maisonmr.com

Hébergement : Intervenantes@maisonmr.com

Post-hébergement : postheb@maisonmr.com

(femmes et enfants ayant reçus des services à l'hébergement préalablement).

Externe : externe@maisonmr.com

La Maison Marie-Rollet est soucieuse de bien vous accueillir au sein des services qu'elle offre. Ce document vous présente sa mission, ses objectifs, les valeurs qui guident nos interventions. Vous trouverez nos engagements ainsi que le mécanisme de plainte en lien avec l'offre de service.

Notre mission

Offrir un gîte sécuritaire jumelé à une intervention personnalisée visant le développement de l'autonomie de la femme et la reprise du pouvoir sur sa vie.

Notre clientèle

- Femmes violentées avec ou sans enfants
- Toute personne qui se considère femme en situation de violence

Toutes les femmes peuvent venir à l'hébergement avec les enfants dont elles ont la garde.

Nos objectifs

- Aider la femme à prendre un recul face à sa situation;
- Soutenir et éclairer la femme dans sa recherche de solutions;
- Respecter et appuyer la femme dans ses choix et ses décisions.

Les services offerts aux personnes victimes femmes et/ou enfants :

Les services d'hébergement sont offerts 24/7 jours.

Les services post-hébergement et externe sont offerts sur semaine avec horaire variable. Pour accéder aux services, veuillez communiquer par téléphone ou par courriel.

À l'hébergement

- Accueil et hébergement ;
- Écoute téléphonique ;
- Intervention individuelle et de groupe ;
- Soutien jeunesse auprès des enfants, des adolescents et des mères exposés à la violence;
- Informations et références.

Au post-hébergement

- Intervention individuelle et de groupe ;
- Soutien jeunesse auprès des enfants, des adolescents et des mères exposés à la violence;
- Informations et références.

À l'externe

- Suivi à l'externe auprès des femmes qui vivent de la violence ;
- Informations et références.

Les services sont offerts en fonction des besoins évalués en collaboration avec la clientèle (femmes et enfants). Toutefois, ceux-ci sont accessibles selon la capacité d'hébergement, la capacité de notre maison à offrir les services de façon sécuritaire, selon les ressources humaines disponibles.

Philosophie d'intervention

Une philosophie d'intervention, c'est la façon dont nous concevons et nous abordons notre travail, les valeurs que nous portons et qui colorent notre action.

La liberté : L'hébergement se fait sur une base volontaire. Nous vous accompagnons dans votre cheminement en respectant votre rythme et vos choix.

Le respect des besoins spécifiques : Chaque personne reçoit des services adaptés à sa situation. Chaque séjour est différent et les femmes y trouvent leurs propres solutions.

La reprise du pouvoir : Nous visons le développement de l'autonomie. Nous vous encourageons à reconnaître votre valeur personnelle et à prendre vos propres décisions.

La tolérance : Nous prônons la tolérance dans la vie de groupe face à la différence. Toutes les femmes et enfants hébergés ont leur place à la maison d'hébergement, peu importe leur situation.

Le refus de la violence sous toutes ses formes

Nous effectuons un travail de sensibilisation à la violence en maison d'hébergement, mais également au sein de la population générale.

L'approche féministe est tout simplement une façon de mettre ses valeurs en action.

Nos engagements :

Vous servir avec respect ;

Vous offrir des services adaptés à vos besoins ;

Assurer la confidentialité de vos renseignements personnels.

La dispensation des services est en fonction des ressources humaines disponibles, selon les besoins identifiés avec les femmes et la capacité de notre ressource à répondre adéquatement aux demandes. Pour ces raisons, nous sommes dans l'impossibilité d'établir des délais de traitement des demandes d'hébergement et des autres services post-hébergement et externe.

Mécanisme de plainte

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès des représentantes de la Maison Marie-Rollet, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services de la Capitale-Nationale. Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel, par courrier ou en vous présentant à l'adresse ci-dessous.

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

Par télécopieur : 418-643-1611

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

Par la poste :
Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
2915, avenue du Bourg-Royal
Québec (Québec) G1C 3S2.

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

Cette déclaration de services aux personnes victimes est disponible dès maintenant sur notre site internet au www.maisonmr.com et elle est également disponible en format papier à la disposition de la clientèle dans les aires communes de l'organisme. Veuillez-vous référer aux intervenantes.