

De Connivence

violence conjugale

Maison De Connivence

CP 424, Trois-Rivières, QC, G9A 5G4

819-379-1011 (téléphone)

819-379-1950 (télécopieur)

DÉCLARATION DE SERVICES DE LA MAISON DE CONNIVENCE

NOTRE MISSION :

La Maison De Connivence est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1984 et qui dessert les femmes de la région de la Mauricie, ainsi que des femmes d'autres régions qui fuient la violence de leur conjoint. Elle a pour mission de promouvoir, protéger et développer de toutes les manières, les intérêts matériels, culturels et sociaux des femmes et enfants victimes de violence conjugale ainsi que de maintenir des services d'intervention, d'aide et d'hébergement temporaire qui soient accessibles, confidentiels, sécuritaires, gratuits et qui s'adaptent à l'évolution de la société et de la problématique. La Maison De Connivence intervient aussi pour prévenir et contrer 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 Trois-Rivières, la Maison De Connivence a des bureaux pour les services externes ailleurs sur son territoire. Pour des raisons de sécurité, les adresses sont confidentielles et ne sont divulguées aux femmes qui en ont besoin qu'au moment de l'offre de service.

NOS SERVICES :

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 De Connivence offre une multitude de services à durée variable étant donné la nature transitoire de l'organisme :

- Soutien téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Accompagnement dans des démarches, réseautage
- Intervention individuelle et de groupe
- Intervention appropriée aux besoins des mères et des enfants
- Suivi post-hébergement
- Consultation sans hébergement
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection
- Soutien aux tiers
- Activités de prévention, de formation et de sensibilisation
- Au besoin, évaluation et référencement vers des ressources mieux adaptées aux besoins de la femme et/ou de ses enfants

LES DROITS DES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES :

La Maison De Connivence 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 adéquats et de qualité
- le droit à l'information sur ses droits
- le droit d'accès à son dossier

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS LES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES:

- Offrir des services spécialisés en violence conjugale gratuits et confidentiels
- Offrir des lieux de services sécuritaires où elle se sent accompagnée et soutenue
- Accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et non-jugement
- Tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres
- 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
- Établir une relation de confiance
- Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique
- Assurer l'application des règlements de la Maison De Connivence
- Orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région
- Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et des plaintes

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES INSATISFACTIONS ET DES PLAINTES :

Si vous avez une insatisfaction par rapport au fonctionnement de la Maison De Connivence, aux services que vous y recevez ou sur tout autre point, la meilleure chose à faire est d'en parler.

En hébergement, la réunion de vie communautaire qui a lieu de façon hebdomadaire est l'endroit tout indiqué pour le faire. Si le problème n'est pas réglé immédiatement, l'intervenante qui anime cette réunion y donnera suite dans les plus brefs délais. Si le problème persiste, d'autres moyens sont à votre disposition.

Peu importe le service que vous recevez ou la nature des insatisfactions, un formulaire d'évaluation des services est disponible et vous est remis. Il vous permet de nous faire part de vos commentaires, suggestions, incompréhensions et/ou insatisfactions.

Vous pouvez aussi vous adresser à une intervenante, en personne ou par téléphone au 819 379-1011, et ce en tout temps. Elle en fera le suivi à l'équipe de travail ainsi qu'à la coordonnatrice à l'intervention Geneviève Marchand. Un retour sur votre insatisfaction ou votre plainte vous sera fait dans un délai maximum de 7 jours.

Si vous êtes insatisfaite de la réponse de l'équipe de travail, vous devez vous adresser par écrit à la directrice générale de la Maison De Connivence, Sabrina Bernier au mdc.direction@deconnivence.ca. Elle confirmera la réception de votre plainte et acheminera votre requête au conseil d'administration. Les membres du conseil d'administration en prendront connaissance lors de leur prochaine réunion régulière et une réponse vous sera acheminée dans un délai maximum de deux semaines.

Cette procédure interne ne restreint en rien votre droit de faire appel directement avec le Commissaire aux plaintes du CIUSSS MCQ (Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec), en écrivant à l'adresse suivante: commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca ou en téléphonant au numéro sans frais suivant: 1 888 693-3606 ou 819 233-2111, poste 18302 pour faire une plainte. Vous trouverez aussi des dépliants expliquant la démarche à suivre, dans les présentoirs de l'organisme.