



*Maison d'hébergement pour femmes et enfants
victimes de violence conjugale et en difficulté.*

Déclaration de services aux personnes victimes

et procédure de traitement des plaintes

**Adoptée par le conseil d'administration
le 24 mai 2022**



Table des matières

1. Nom de l'organisme	3
2. Notre mission	3
3. Nos valeurs	3
4. Nos services offerts aux personnes victimes	3
5. Nos engagements envers vous.....	3
6. Mécanisme de plaintes.....	4
a. La personne responsable de la réception des plaintes	4
b. La procédure pour présenter une plainte	4
c. Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte	4
d. Le délai de traitement d'une plainte	4
7. Coordonnées et heures d'ouverture.....	4
8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration	4

1. Nom de l'organisme

La Maison La Montée

2. Notre mission

Venir en aide aux femmes et enfants victimes de violence conjugale ou en difficulté.

3. Nos valeurs

Nous offrons une écoute personnalisée aux femmes et aux enfants, tout en respectant leurs décisions et en les soutenant dans leurs choix, et ce, toujours dans le respect de nos valeurs :

- Confidentialité;
- Transparence;
- Solidarité.

4. Nos services offerts aux personnes victimes

Services gratuits et confidentiels offerts en hébergement et en externe.

- Accueil, écoute et référence 24 h/7 jours;
- Hébergement pour les femmes et les enfants victimes de violence conjugale;
- Hébergement pour les femmes en difficulté (0-5 jours);
- Intervention jeunesse pour les enfants et leur mère;
- Soutien et accompagnement dans les différentes démarches à poursuivre;
- Intervention structurée, ponctuelle et de groupe;
- Rencontre de la vie communautaire;
- Activités diverses pour les femmes et les enfants (activités éducatives, récréatives et sociales);
- Groupe en dévictimisation;
- Groupe ouvert « La violence, personne n'est à l'abri »;
- Groupe de prévention de la violence dans les relations amoureuses chez les jeunes; Activités de sensibilisation, d'information et de prévention;
- Recherche sur la problématique de la violence conjugale;
- Promotion des défenses des droits des femmes et des enfants victimes de violence conjugale.

5. Nos engagements envers vous

Nous nous engageons à ce que les femmes et les enfants qui bénéficient de nos services soient chaleureusement accueillis dans un milieu de vie sécuritaire, sans jugement et avec bienveillance. Nous sommes là pour les aider à sortir du cycle de la violence, les écouter.

Nous nous faisons un devoir de les respecter dans leurs décisions, les soutenir dans leurs choix et de leur donner des outils pour les aider à reprendre le pouvoir dans leur vie.

6. Mécanisme de plainte

a) La personne responsable de la réception des plaintes

Mme Diane Néron, directrice générale

b) Procédure pour présenter une plainte

La personne qui désire dénoncer une situation ou se plaindre d'un service qu'elle a reçu, ou autre, peut le faire en remplissant un formulaire en ligne directement sur notre site web au www.lamaisonlamontee.org, onglet « *Dépôt d'une plainte* ». Il peut aussi être téléchargé, imprimé et acheminé par la poste à l'attention de Mme Diane Néron, directrice générale :

La Maison La Montée
Mme Diane Néron, directrice générale
C.P. 2009
La Malbaie (Québec) G5A 3C7

c) Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

La personne sera informée tout au long du processus du traitement et elle sera avisée de l'issue.

d) Le délai de traitement d'une plainte

Le début de traitement se fera le prochain jour ouvrable, dès la réception.

Nous nous donnons un délai maximum de 45 jours ouvrables pour procéder au traitement d'une plainte. Notre gestion de plaintes comporte cinq étapes :

1. Réception de la plainte.
2. Évaluation de la plainte.
3. Enquête de la plainte.
4. Résolution de la plainte.
5. Fermeture du dossier.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Notre organisme est ouvert 24 h / 7 j. Vous pouvez nous joindre en tout temps par téléphone au 418-665-4694 ou par texto au 418-324-4694.

Par la poste : C.P. 2009
La Malbaie (Québec) G5A 3C7

Par courriel : info@lamaisonlamontee.com

8. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

La présente déclaration de services a été adoptée par le conseil d'administration le 24 mai 2022.