



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

1. Mission de la Maison d'INGRID

La Maison d'INGRID est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 2018 et qui offre des services aux femmes de la région de l'Outaouais, ainsi que des femmes d'autres régions qui fuient la violence de leur conjoint. Elle a pour mission première d'offrir de l'aide et de l'hébergement pour les femmes victimes de violence conjugale ainsi que leurs enfants. La Maison d'INGRID 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.

Le siège social de la Maison est situé à Gatineau. En plus de son siège social situé à Gatineau, la Maison d'INGRID a un bureau de services externes situé dans un autre endroit sur son territoire. Pour des raisons de sécurité, les adresses sont confidentielles et ne sont divulguées qu'aux femmes qui en ont besoin au moment de l'offre de service seulement.

2. Les services de la Maison d'INGRID

En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine aux femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, la Maison d'INGRID offre une multitude de services pour les accompagner dans leur reprise de pouvoir. Nos services sont les suivants :

- Accompagnement dans des démarches administratives, juridiques, d'immigration, etc.;
- Intervention individuelle et de groupe (femmes, enfants et adolescent.es);
- Information et référence vers d'autres ressources de la communauté ;
- Services d'intervention mère-enfant;
- Suivi post-hébergement (femmes, enfants et adolescent.es);
- Services externes (femmes, enfants et adolescent.es);
- Écoute téléphonique 7 jours sur 7, et ce, 24 heures sur 24;
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection;
- Services de consultation pour les proches et les professionnel.les ;
- Sessions d'information, de sensibilisation et de formations sur la violence conjugale ;
- Activités de prévention et de sensibilisation dans la communauté, entreprises, organismes, partenaires, écoles, etc.

3. Les droits des femmes et enfants qui font appel aux services

La Maison d'INGRID reconnaît que les femmes et enfants 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.

4. Engagement de la Maison d'INGRID envers les femmes et enfants qui font appel aux services

En concordance avec les droits reconnus précédemment, 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, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'origine ethnique, la culture, la langue, la confession ou croyance religieuse, l'âge, l'état mental, physique et psychologique, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, les convictions politiques ;
- Faire preuve de disponibilité et de diligence afin de traiter ses demandes adéquatement et dans un délai raisonnable (en fonction de sa sécurité et des ressources disponibles) ;
- 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 ;
- Établir avec elle une relation de confiance et d'alliance, basée sur le principe d'égalité ;
- Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique ;
- Lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée, guidée, ressourcee 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 ;
- Reconnaître en tout temps son droit de consulter une autre travailleuse, une membre d'un ordre professionnel ou toute autre personne compétente de son choix ;
- L'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région ;
- La soutenir et l'accompagner dans la promotion et la défense de ses droits;
- Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des insatisfactions ;
- Faciliter sa participation à la vie associative et démocratique de la Maison.

Étant donné la mission d'aide et de soutien aux femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, il est important pour La Maison d'INGRID de respecter et de reconnaître les droits et libertés des usagères qui utilisent les services. Ils et elles sont la raison d'être de l'organisme et doivent être traités avec courtoisie, équité et compréhension. Les usagers(ères) doivent également recevoir des services de qualité.

5. Mécanisme lié aux insatisfactions

Le présent document s'adresse donc aux usagers(ères) qui désirent exprimer une insatisfaction à l'égard de services qu'ils ont reçus ou qu'ils auraient dû recevoir. L'utilisateur(ère) ou son représentant légal a le droit de formuler une insatisfaction sans crainte de représailles par qui que ce soit, des membres du personnel, de la direction ou de l'administration de la Maison d'INGRID, ainsi que le droit d'obtenir dans les meilleurs délais les correctifs appropriés ou, à défaut, une réponse adéquate à la lumière de ses droits et des faits en cause.

Une insatisfaction est un rapport basé sur des faits, des événements ou des paroles. Une usager(ère) peut formuler une insatisfaction :

- S'il ou elle a subi ou croit avoir subi un préjudice;
- Si une personne œuvrant à la Maison d'INGRID a eu ou aurait eu une attitude désobligeante;
- S'il y a une insatisfaction en regard de services reçus.

6. Formulation des insatisfactions

6.1 Première instance: Maison d'INGRID

Toute insatisfaction interne peut être adressée à la direction, soit par écrit (envoi postal ou par courriel), soit en personne ou par voie téléphonique. Si l'insatisfaction concerne la directrice générale personnellement, elle pourra être adressée à la Présidente du Conseil d'administration (coordonnées au point 10).

Si la personne ne peut acheminer son insatisfaction par écrit, la direction verra à noter les informations. La personne devra alors en prendre connaissance et signer le document. Dans toutes les situations, la Maison d'INGRID vise à régler les situations en favorisant la communication et les interactions positives envers les parties.

L'insatisfaction doit contenir les informations suivantes :

- Nom, prénom, adresse et numéro de téléphone de la plaignante;
- La date du dépôt de l'insatisfaction;
- L'identification de l'employée concernée par l'insatisfaction;
- L'objet de l'insatisfaction ;
- Un exposé des faits;
- Les témoins ;
- La conclusion souhaitée.

La personne désignée ou ses représentants œuvrant à la Maison d'INGRID doivent être en mesure de renseigner l'utilisateur quant à la procédure concernant le traitement des plaintes. Ses services sont gratuits et confidentiels. Son rôle est d'aider l'utilisateur dans ses démarches.

Exceptionnellement, selon les disponibilités et l'urgence ou l'état de l'utilisateur, la personne désignée ou ses représentants, œuvrant à la Maison d'INGRID, peut elle-même consigner par écrit l'insatisfaction formulée verbalement. Elle remplira le formulaire prévu à cet effet et le transmettra dans les plus brefs délais à la directrice générale de la Maison d'INGRID.

6.2 Deuxième instance : Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Dans l'éventualité où la personne qui soumet l'insatisfaction n'est pas à l'aise avec la procédure interne, elle pourra s'adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais (CISSSO).

Les personnes qui souhaitent formuler une insatisfaction auprès de cette instance peuvent consulter la rubrique suivante pour plus d'informations :

<https://ciyss-outaouais.gouv.qc.ca/la-voix-de-lusager/faire-une-plainte/>

À titre informatif, l'utilisateur peut demander l'accompagnement du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) ou de Droit-accès de l'Outaouais pour obtenir du soutien dans la rédaction ou l'accompagnement dans le processus lié à son insatisfaction. Ces organismes accompagnent les personnes insatisfaites des services reçus lorsque leur plainte est adressée au Commissaire aux plaintes. Les coordonnées des organismes sont disponibles dans la section 10 du présent document. Les services du CAAP et de Droit-accès de l'Outaouais sont gratuits et confidentiels;

7. Insatisfaction refusée

Une insatisfaction non fondée, vexatoire ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet serait trop général, pourrait être refusée. L'utilisateur en est alors informé(e) par écrit par le Conseil d'administration.

8. Avis de réception

Dans le cadre de la gestion interne des insatisfactions, la Maison d'INGRID doit, dans les dix (10) jours ouvrables suivant la date de réception de l'insatisfaction, entrer en contact avec l'utilisateur ou l'informer par écrit que son insatisfaction a été reçue. Les délais prescrits par la loi (Ministère de la Santé et des Services sociaux) pour examiner les insatisfactions sont de quarante-cinq (45) jours de calendrier à compter de la date de réception de l'insatisfaction. Cet avis doit indiquer la date de réception de l'avis et la date où le délai de traitement de l'insatisfaction de 45 jours sera écoulé.

Lorsqu'une insatisfaction exige un traitement d'urgence, la directrice générale prendra les actions qui s'imposent dans les plus brefs délais.

Lors de l'examen de l'insatisfaction par le comité des ressources humaines, toutes les personnes concernées, plaignante et employée, pourront présenter leurs observations verbalement ou par écrit. La direction doit donc proposer à toutes les parties d'être rencontrées séparément. Le comité des ressources humaines est composé d'un minimum de deux membres du conseil d'administration et de la directrice générale.

Toutes les parties concernées doivent fournir les renseignements nécessaires au comité des ressources humaines. À cette fin, les responsables du traitement peuvent demander au membre une autorisation écrite afin d'avoir accès à son dossier interne.

9. Conclusion, mesures correctives et recommandations

La directrice générale de la Maison d'INGRID doit, avant l'expiration du délai prévu (45 jours), informer par écrit le ou la plaignant(e) des conclusions, des motifs et des solutions envisagées pour répondre aux attentes auxquelles l'examen de son insatisfaction a donné lieu. Les conclusions sont transmises verbalement si son insatisfaction a été communiquée verbalement et par écrit si elle est écrite. Selon, l'article 40 de la LSSSS stipule que « Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai. ».

Advenant que la directrice générale de la Maison d'INGRID soit visée par l'un ou l'autre des motifs de l'insatisfaction, l'examen doit être effectué par le Conseil d'administration. Par la même occasion, l'utilisateur doit être informé sur les modalités de recours officiel qu'il ou elle peut exercer.

Lorsque les résultats de l'examen de l'insatisfaction l'indiquent, La Maison d'INGRID doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence, qui visent l'amélioration des services, le respect raisonnable des droits de toutes les personnes impliquées et l'accomplissement des missions de la Maison d'INGRID.

L'utilisateur peut tenter un deuxième recours si elle est insatisfaite des conclusions ou des recommandations rendues par la directrice générale ou le conseil d'administration.

Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte.

10. Coordonnées

<p><u>Maison d'INGRID</u> C.P. 2993, Succ. Buckingham, Gatineau (Québec), J8L 2X5 Téléphone : 873 455-7607 Télécopieur : 819 439-0573 directrice@maisondingrid.com ou ca@maisondingrid.com</p>	<p><u>Commissaire aux plaintes et à la qualité des services</u> 425, boul. La Vérendrye Est, Gatineau, Québec, J8R 2W8 Téléphone : 819 771-4179 Sans frais : 1 844 771-4179 commissairesauxplaintes@ssss.gouv.qc.ca</p>
<p><u>Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes - Outaouais</u> 92, boul. St-Raymond, bureau 203, Gatineau (Québec) J8Y 1S7 Téléphone : 819 770-3637 Sans frais: 1 877 767-2227 Télécopieur: 819 770-4748 info@caap-outaouais.ca</p>	<p><u>Droit-accès de l'Outaouais</u> 17, rue Jeanne-D'Arc, Gatineau (Québec) J8Y 2H3 Téléphone: (819) 777-4746 Sans frais: 1-800-667-4746 Télécopieur: (819) 777-6898 dao@videotron.ca</p>

11. Disponibilité de ce document

La déclaration de service est affichée et disponible sur le site internet (www.maisondingrid.com), à la maison d'hébergement ainsi que dans la pochette d'accueil qui est remise aux femmes.