

# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

## LE CENTRE LOUISE-AMÉLIE



AVRIL 2022

## Table des matières

Notre mission .....	2
Nos valeurs .....	2
Nos services offerts aux personnes victimes.....	2
Services avec hébergement.....	2
Services sans hébergement.....	4
Nos engagements envers vous.....	5
Mécanisme de plainte .....	6
Procédure à suivre pour le dépôt d'une plainte formelle :.....	6
Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte .....	6
Le délai de traitement d'une plainte .....	7
Coordonnées et heures d'ouverture.....	7
Date d'adoption de la déclaration de services.....	7
Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte.....	8
Annexe 2 – Canevas de réponse.....	11

Document adopté par le conseil d'administration

Rés # 22.22-23 le 21 juin 2022.

## Notre mission

Aider les femmes violentées dans un contexte conjugal et leurs enfants du territoire de La Haute-Gaspésie, en mettant à leur disposition un service d'aide, avec ou sans hébergement, gratuit, sécuritaire et confidentiel.

**Chez la femme**, consolider l'estime de soi, favoriser le développement de l'autonomie et la réappropriation du pouvoir sur sa vie;

**Chez l'enfant**, favoriser le développement de l'estime de soi et prévenir l'apparition de comportements violents ou de victimisation.

## Nos valeurs

- **Respect** : Reconnaître la valeur de chaque personne et avoir de la considération pour soi, pour les autres et pour la vie en communauté.
- **Confiance** : Capacité d'une personne à compter sur une autre, à se sentir en sécurité, mais aussi, à croire en elle-même.
- **Égalité** : Toutes les personnes sont traitées de la même manière et avec la même dignité, puisqu'elles disposent des mêmes droits et obligations.

## Nos services offerts aux personnes victimes<sup>1</sup>

### Services avec hébergement

- **Accueil et hébergement pour les femmes** : Le Centre Louise-Amélie répond en tout temps aux demandes des femmes seules ou accompagnées d'enfants vivant des violences conjugales masculines. Nous donnons suite aux demandes faites en personne, au téléphone ou par les médias sociaux, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
- **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 lavabo, d'un grand espace de rangement et, au besoin, d'un lit de bébé. Une chambre adaptée permet d'accueillir et d'héberger les femmes à mobilité réduite en toute sécurité. Cette chambre est équipée d'un lit électrique et d'une salle d'eau adaptée.

---

<sup>1</sup> Nous n'utilisons habituellement pas le vocable victime, puisqu'il partage la même racine étymologique que vaincue. Toutefois, puisque c'est le terme en usage dans la *Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC)*, nous l'utilisons dans ce document.

- **Consultation téléphonique d'urgence** : Il est possible de joindre une intervenante du Centre Louise-Amélie 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 au Centre Louise-Amélie 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. Au Centre Louise-Amélie, 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 :
  1. Plan d'intervention personnalisé
  2. Exercices favorisant la connaissance et l'estime de soi
  3. Exercices développant la confiance en soi et le développement de capacités affirmatives
  4. Élaboration d'un scénario de protection

La vie communautaire offre de belles occasions 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-enfants** : Au Centre Louise-Amélie, 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.  
Pour aider les mères, des périodes de répit sont offertes. Pendant ce temps, les enfants participent à des activités récréatives ou éducatives.
- **Service externe de garderie animalière (chiens et chats)** : Il n'est pas possible d'accueillir sur place les animaux de compagnie. Nous savons toutefois qu'il est difficile pour les femmes de laisser derrière elles leur animal, sachant que leur conjoint pourrait s'en prendre à lui en guise de représailles. C'est pourquoi le Centre Louise-Amélie s'occupe de faire garder les animaux de compagnie des femmes hébergées pour la durée de leur séjour.

- **Service de documentation** : Les femmes hébergées au Centre Louise-Amélie ont divers outils de référence et d'information à leur disposition. Par exemple, nous mettons à leur disposition des dépliants et des brochures d'information sur les divers services locaux, régionaux et provinciaux. De plus, elles ont accès à plusieurs outils sur les violences conjugales masculines, comme par exemple les *Murs des violences conjugales masculines*, la brochure *Craignez-vous votre conjoint* portant sur l'évaluation du risque de féminicide.

## Services 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 le Centre 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** : Le Centre Louise-Amélie est présent dans la collectivité. Il 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.  
De plus, le Centre tient chaque année 3 événements grand public afin de souligner certains moments significatifs. Un spectacle est notamment à l'affiche en mars afin de marquer la Journée internationale des droits des femmes, une activité est offerte en octobre pour souligner le Mois de l'histoire des femmes et une action commémorative a cours dans le cadre des 12 jours d'action contre les violences faites aux femmes.

Ces événements visent la mobilisation et la réflexion quant aux conditions de vie des femmes et aux violences conjugales masculines. Ils sont ouverts à toute la population pour contribuer à ébranler des préjugés sexistes fortement enracinés.

- **Programme d'aide et d'accompagnement social (PAAS-Action)** : Le Centre Louise-Amélie offre aux femmes ex-hébergées ou non hébergées, prestataires d'aide sociale, un plateau de travail pour développer la connaissance de soi, acquérir et consolider des habiletés et comportements pertinents au contexte socioprofessionnel.

## 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 sans jugement et dans le respect du rythme et des objectifs;
- Le droit d'être traitée de façon non discriminatoire, conformément à la philosophie d'intervention dont s'est doté 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<sup>2</sup>;
- 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 du Centre Louise-Amélie;
- 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.

---

<sup>2</sup> La clientèle est informée de l'existence de cette politique lors de l'accueil de même que du lieu où le document est mis à sa disposition (petit salon d'accueil). L'information indiquant la possibilité de porter plainte est également affichée dans le salon d'accueil.

## Mécanisme de plainte

### 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 Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine par téléphone (1-877-767-2227) ou via leur site web (<https://www.caapgim.com/>)<sup>3</sup>.

La cliente peut également d'adresser directement à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services, verbalement ou par écrit, à :

Madame Caroline Plourde

**Par téléphone :** (418) 368-2349 #5340  
1 (877) 666-8666 #3604

**Par courriel :** [plaintes.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.cisssgaspesie@ssss.gouv.qc.ca)

**Par la poste :** Commissariat aux plaintes et à la qualité des services  
205, boulevard de York Ouest, 3<sup>e</sup> étage  
Gaspé (Québec) G4X 2V7

En accord avec son code d'éthique, le Centre Louise-Amélie assure à sa clientèle, lors du traitement d'une insatisfaction ou du traitement d'une plainte, la reconnaissance des deux droits suivants.

#### **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.

#### **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 45 jours ouvrables suivant la réception de la plainte formelle. Les correctifs apportés, le cas échéant, y sont inscrits.

---

<sup>3</sup> Pourquoi porter plainte? <https://www.caapgim.com/pourquoi-porter-plainte/>

## Le délai de traitement d'une plainte

- 15 jours ouvrables après la réception de la plainte, un accusé de réception est remis ou acheminé à la personne plaignante.
- 45 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

Le Centre Louise-Amélie

Case postale 6001, succursale Sainte-Anne

Sainte-Anne-des-Monts (Québec) G4V 2Y3

Ouvert 24h/24, 7 jours/7

Téléphone : (418) 763-7641

Nos services sont accessibles par téléphone ou en personne.

## Date d'adoption de la déclaration de services

21 juin 2022



## Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte

### Identification de la personne plaignante

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Courriel : \_\_\_\_\_

Téléphone au domicile : (\_\_\_) \_\_\_\_\_

Autre (ex. : cell.) : (\_\_\_) \_\_\_\_\_

### 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.)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---



**Autres commentaires**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Je déclare que les renseignements inscrits sont véridiques, complets et formulés au mieux de ma connaissance.**

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 : \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Signature de la personne responsable désignée

\_\_\_\_\_

Date



**Conclusions :**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Signature de la personne responsable désignée

---

Date



Le  
**Centre Louise-Amélie**

Maison d'aide et d'hébergement  
pour femmes violentées dans un  
contexte conjugal et leurs enfants