

Déclaration de services

Mission et déclaration de services de la Citad'Elle de Lachute

La maison d'hébergement la Citad'Elle de Lachute est un organisme sans but lucratif, qui existe depuis 1985 et qui vient en aide aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale. La Citad'Elle est membre du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale du Québec. La Citad'Elle a comme mission première d'assurer un lieu d'hébergement sécuritaire pour les femmes et leurs enfants et offre de multiples services aux femmes victimes de violence conjugale :

- Accompagnement des femmes dans leurs démarches de reprise de pouvoir
- Information, référence et accompagnement vers divers partenaires
- Intervention individuelle et de groupe
- Écoute téléphonique 7 jours sur 7 et ce, 24 heures sur 24
- Sessions d'information, de sensibilisation et de formation sur la violence conjugale
- Consultation externe sans hébergement ou post-hébergement

Nos valeurs

- **Solidarité**
Encourager la solidarité dans la maison et s'orienter vers des buts communs.
- **Égalité**
Favoriser la collaboration et la prise de parole et établir des rapports les plus égalitaires possibles.
- **Croire au potentiel des femmes**
Comprendre que chacune est l'experte de sa propre vie et prioriser les besoins de chaque femme, de chaque enfant.

- **Justice sociale**
Reconnaître les droits égaux entre les individus et agir pour la défense des droits de chacune.
- **Respect mutuel**
Faire preuve de considération envers la maison, les règles et les autres personnes et tenir compte des différences de chaque personne.
- **Intégrité**
Être honnête face à soi-même, à la maison, aux femmes, aux enfants et aux collègues et éviter d'avoir des intentions nuisibles.

La Citad'Elle s'engage

- à vous offrir des services spécialisés en matière de violence conjugale
- à vous offrir un accueil humain et chaleureux exempt de jugement
- à vous informer de vos droits au meilleur de nos connaissances ou de vous référer vers des spécialistes au besoin
- à vous offrir aide, écoute, support, réconfort et accompagnement dans votre reprise de pouvoir

Procédure de réception et d'examen des plaintes

Bien que la Citad'Elle tente de mettre tout en œuvre pour offrir des services adéquats et de qualité, il peut arriver que vous soyez insatisfaite des services reçus.

Si cette situation se présente, vous pouvez exprimer votre insatisfaction en toute confiance, car vous avez des droits reconnus par la Loi.

Vous avez le droit :

- ✓ d'être informée sur les services, l'endroit où ils sont donnés, la façon d'y accéder et de les obtenir;
- ✓ d'être informée sur votre état de santé physique ou psychosociale, sur les solutions possibles et leurs conséquences;
- ✓ de recevoir des services adéquats sur les plans humain, scientifique et social;

- ✓ de choisir le professionnel ou l'établissement qui vous offrira des services;
- ✓ de donner ou refuser votre consentement à des soins;
- ✓ de recevoir des soins en cas d'urgence;
- ✓ de participer aux décisions qui vous concernent;
- ✓ pour les personnes d'expression anglaise, de recevoir des services dans leur langue, dans la mesure où le prévoit le programme d'accès à ces services élaboré dans chaque région;
- ✓ d'être accompagnée et assistée lorsque vous désirez obtenir de l'information sur les services;
- ✓ d'exercer un recours lorsque vous estimez qu'un manquement a été commis à votre endroit;
- ✓ de consulter votre dossier¹.

Si vous considérez porter plainte, vous trouverez dans ce document toutes les options qui s'offrent à vous.

Comment porter plainte?

1^{re}] Étape

La maison d'hébergement la Citad'Elle

Vous pouvez exprimer vos insatisfactions par écrit auprès de la personne qui représente la Citad'Elle soit, la directrice générale. Un accusé de réception vous sera transmis dans les 5 jours ouvrables suivant votre plainte. Un délai de traitement de 10 à 30 jours ouvrables est à prévoir. Suite à votre plainte, vous avez le droit et vous serez informée de l'issue de cette dernière. Vous serez entendue et l'information exprimée demeurera confidentielle. Cette simple démarche peut vous apporter des solutions et nous aider à améliorer les services.

¹ Une demande écrite vous sera demandée pour accéder à votre dossier. Un délai de traitement de 10 jours ouvrables s'applique.

Nom de la personne responsable et coordonnées

Caroline Limoges, Directrice de la Citad'Elle de Lachute.
Téléphone : 450 562-7797 / 1 866 562 7797 Fax : 450 562 1311
Courriel : administration@citadellelachute.ca
Siège social : Casier Postal 602, Lachute, Qc, J8H 4G4
Heures d'ouverture : 24/7

2^e Étape

Le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

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

Mme Marie-Josée Boulianne, commissaire aux plaintes et qualité des services

Téléphone : 450 432-8708 / 1 866 822 0549 Fax :450 431 8446

Courriel : info-plaintes@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services
1000, rue Labelle, bureau 210
Saint-Jérôme, (Québec) J7Z 5N6

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.