



DÉCLARATION DE SERVICES

aux femmes et enfants victimes de violence conjugale

VICTORIAVILLE | JUILLET 2024

La mission

De la Maison d'hébergement La Volte-Face

La maison d'hébergement La Volte-Face est un organisme communautaire autonome qui a été fondé en 2002 et qui assure des services aux femmes et leurs enfants provenant de la région d'Arthabaska et de L'Érable, ainsi qu'aux femmes et leurs enfants de régions avoisinantes qui fuient la violence de leur conjoint.



Elle a pour mission première de promouvoir et défendre les droits des femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants, de leur offrir des services d'aide et d'hébergement afin de les accompagner dans la reprise de pouvoir sur leur vie. La maison La Volte-Face intervient également en prévention afin de contrer la problématique de la violence conjugale, pour sensibiliser la communauté à ses causes et ses conséquences dans la vie des victimes et de leur entourage.

Le siège social de la maison est situé à Victoriaville. En plus de son siège social, la maison La Volte-Face loue des espaces bureaux pour des services externes sur le territoire Arthabaska-Érable pour des raisons de sécurité, les adresses demeurent confidentielles et ne sont divulguées qu'aux femmes qui reçoivent des services au moment de leur rendez-vous.



Les valeurs

et la philosophie d'intervention

Que ce soit envers la clientèle, envers ses partenaires ou envers ses employées, les valeurs véhiculées par La Volte-Face sont :

- Le respect ;
- La responsabilité ;
- L'intégrité ;
- La justice ;
- La solidarité.

Dans l'objectif de contrer la violence conjugale, les interventions de l'équipe de La Volte-Face se font par une approche féministe qui s'appuie sur les principes suivants :

- Que les femmes et les enfants victimes de violence conjugale ne sont pas responsables de la violence subie ;
- Que les femmes ont droit à l'autonomie, au respect et à la liberté ;
- Que les femmes ont le potentiel et les habiletés requises pour diriger leur vie afin de prendre des décisions qui vont dans leurs intérêts et celui de leurs enfants ;
- Que les femmes reprennent du pouvoir sur leur vie à travers la solidarité, les rapports égalitaires et la défense de leurs droits ;
- Que le changement individuel soit une amorce au changement social, et vice versa.

Dans l'optique de contrer la violence conjugale, il est essentiel de créer une force d'impact sur les mentalités et les valeurs liées aux rapports homme-femme.

Déoulant de ses valeurs et de cette philosophie, l'équipe de la maison La Volte-Face s'engage à offrir des services de qualité, en tenant compte de la réalité des femmes victimes de violence conjugale. L'ensemble des interventions sont basées d'abord et avant tout sur des rapports égalitaires, car il s'avère essentiel que chaque femme reprenne du pouvoir sur sa vie.



Les services

offerts à La Volte-Face

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 La Volte-Face offre une multitude de services d'accompagnement dans la reprise de pouvoir:

- Accompagnement dans des démarches administratives, médicales, juridiques, d'immigration, etc. ;
- Intervention individuelle et de groupe tel que les rencontres de vie communautaire et les ateliers de mieux-être ;
- Informations et références vers d'autres ressources de la communauté ;
- Interventions appropriées aux besoins des enfants ;
- Suivi post-hébergement auprès des femmes et de leurs enfants ;
- Consultation externe sans hébergement ;
- Services confidentiels et gratuits d'écoute et d'intervention téléphonique 24/7;
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection ;
- Services de consultation pour les proches et les professionnel.le.s ;
- Sessions d'informations, de sensibilisation et de formation sur la violence conjugale ;
- Activités de prévention et de sensibilisation dans la communauté.



Les droits

des femmes qui utilisent les services

- ✓ Le droit à la dignité
- ✓ 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.



Les engagements

de La Volte-Face envers les femmes

En concordance avec les droits reconnus ci-haut, l'équipe de La Volte-Face s'engage auprès de chaque femme faisant appel à ses services à :

1. L'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement ;
2. Tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres ;
3. Lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts ;
4. Avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions ;
5. Établir avec elle une relation de confiance et d'alliance ;
6. Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique ;
7. Lui offrir un milieu sain, accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison ;
8. Assurer l'application des règles de vie liées au bon fonctionnement interne à l'hébergement avec souplesse, tact, équité et justice ;
9. L'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région ;
10. Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.





Les engagements

6

des femmes recevant des services

En contrepartie des services qu'elles reçoivent de La Volte-Face, les femmes ont les engagements et responsabilités suivantes :

1. Respecter la confidentialité de la maison (incluant l'adresse), des autres femmes hébergées et de leurs enfants, ainsi que des employées ;
2. Maintenir la sécurité de la maison en respectant les mesures et les consignes mises en place ;
3. Participer aux rencontres obligatoires, aux tâches ménagères de la maison et à la préparation des repas ;
4. Échanger avec les autres femmes ainsi que les employées dans le respect, la politesse, l'honnêteté et l'authenticité ;
5. Faire preuve de non-violence dans son comportement, ses paroles et ses actions en tout temps et en tout lieu ;
6. Ne pas avoir en sa possession, consommer ou distribuer de drogue ou d'alcool dans les locaux et les terrains de la ressource, incluant les locaux externes.

Les mécanismes

de plainte


La maison d'hébergement La Volte-Face

Vous avez une insatisfaction à l'égard des services offerts par notre organisme ou vous croyez que vos droits ne sont pas ou n'ont pas été respectés ?

Vous pouvez d'abord faire part de votre insatisfaction ou de vos commentaires aux personnes qui sont concernées ou encore à la directrice générale, Julie Croteau.

 dg@lavoletface.org

 C.P. 38, Victoriaville, G6P 6S4


 819 795-3568


 819 795-3463


La direction dispose d'un délai de 45 jours pour étudier votre plainte. Toute information recueillie sera traitée en toute confidentialité.

CIUSSS MCQ

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès des représentant.e.s de la maison d'hébergement La Volte-Face, vous pouvez alors formuler une plainte auprès de la commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS MCQ.

 commissaireplaintes04@ssss.gouv.qc.ca
ciusssmcq.ca/nous-joindre/plaintes

 1 888 693-3606 ou 819 233-2111 poste 18302

 1582, boul. Port-Royal
Bécancour, QC, G9H 1H6
2e étage, secteur 240

Il est également possible de remplir un formulaire en ligne au <https://ciusssmcq.ca/formulaires/41/formulaire-de-plainte-a-la-commissaire-aux-plaintes-et-a-la-qualite-des-services/>.

Vous serez guidée sur la procédure à suivre, votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et votre 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.

La commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Elle vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.


Les mécanismes


de plainte (la suite)


Accompagnement

Vous pouvez être assistée dans vos démarches entourant le dépôt de votre plainte.

*Centre d'accompagnement aux plaintes
(CCAP) Mauricie et centre du Québec*


 info@caap-mcq.qc.ca
caap-mcq.qc.ca/fr/accueil.asp

 1 877 767-2227

 7175, rue Marion, bureau 100
Trois-Rivières (Québec) G9A 5Z9

*Comité des usagers Arthabaska-Érable
du CIUSSSMEQ*


 comitedesusagerscssae@sss.gouv.qc.ca

 819 357-6032 ou 1 833-378-2252


Les coordonnées

et heures d'ouverture de La Volte-Face

L'adresse de la maison d'hébergement La Volte-Face est une adresse confidentielle par la nature de sa mission.

 info@lavoletface.org
lavoletface.org

 C.P. 38, Victoriaville, G6P 6S4

 819 795-3444

Les services sont disponibles 24 h sur 24, 7 jours sur 7.