



# DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

**LA MAISON BLANCHE-MORIN**  
RESSOURCE D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT  
POUR FEMMES VIOLENTÉES  
DANS UN CONTEXTE CONJUGAL  
ET LEURS ENFANTS

JUIN 2022

## Table des matières

Notre mission.....	2
Nos valeurs .....	2
Nos services offerts aux personnes victimes .....	3
Services avec hébergement .....	3
Services sans hébergement .....	4
Nos engagements envers vous.....	5
Mécanisme de plainte .....	6
La personne responsable de la réception des plaintes .....	6
La procédure pour présenter une plainte .....	6
Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte .....	8
Le délai de traitement d'une plainte .....	8
Coordonnées et heures d'ouverture.....	8
Date d'adoption de la déclaration de services.....	8
Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte .....	9

Note : ce document est grandement inspiré de la *Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles dans le cadre de LAPVIC*, gracieusement fourni par le Centre Louise-Amélie de Sainte-Anne-des-Monts.

Cette déclaration a été adoptée par le conseil d'administration le 15 juin 2022 –  
Rés. : CA 15062022-06

## Notre mission

Sa mission fondamentale est de contrer la violence conjugale et de toujours améliorer la qualité des services pour les femmes violentées dans un contexte conjugal et leurs enfants, le tout, dans une perspective de changement social. La mission de la maison préconise l'approche féministe globale et intégrée.

## Nos valeurs

**Le respect** : sentiment de considération ressenti à l'égard d'une personne en raison de sa position sociale, de son mérite ou de la valeur humaine qu'on lui reconnaît. Accepter les réalités et les façons de faire de chacun.e malgré les différences d'opinions. Agir avec transparence afin de mettre en valeur le pouvoir d'agir des personnes dans le but d'un changement social.

**Justice sociale** : une société entend s'assurer d'une répartition équitable (équité) des biens et de la richesse collective à toutes et tous les citoyen.ne.s qui permettent des conditions de vie équitables pour chacun.e. Par l'action des personnes et des organismes, elle s'engage par une volonté claire à lutter contre toutes les formes d'exclusion et de discrimination pouvant nuire à l'égalité et la dignité des personnes et à favoriser une participation de celles-ci à tous les paliers décisionnels.

**L'autonomie** : avoir la liberté et la possibilité de décider, pour une personne ou un organisme, sans en référer à un pouvoir central, à une hiérarchie ou une autorité. Liberté et possibilité pour une personne d'effectuer, sans aide, les principales activités de la vie courante, qu'elles soient physiques, mentales, morales, sociales ou économiques, et de s'adapter à son environnement.

**La solidarité** : s'engager et agir collectivement en fonction des intérêts de l'ensemble plutôt que des intérêts individuels, et ce, tant comme citoyen.ne que comme intervenant.e ou bénévole. La solidarité se traduit aussi entre les organismes et toutes autres instances.

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

## Services avec hébergement

- **Accueil et hébergement pour les femmes :** La maison Blanche-Morin 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 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. Nous avons également une salle de bain adaptée.
- **Consultation téléphonique d'urgence :** Il est possible de joindre une intervenante, 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 à La maison Blanche-Morin 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. 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

---

<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.

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-enfant.s** : nous offrons des services personnalisés par l'entremise d'une intervenante mère-enfant. Elle met de l'avant le rôle de la mère auprès de ses enfants. Elle l'épaulé dans la reprise de son autorité parentale. Elle l'aide aussi à bien comprendre l'impact des violences conjugales sur les enfants. Malgré la présence d'une intervenante mère-enfant, toutes les intervenantes sont aptes à intervenir auprès des mères et des enfants.
- **Service de documentation** : Les femmes hébergées ont divers outils de référence et d'information à leur disposition.

### 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 maison 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 au suivi externe. Elles sont informées et outillées dans leurs démarches personnelles, psychosociales, judiciaires ou administratives. L'intervenante mère-enfant offre, elle aussi, des services en suivi externe.

- **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** : La maison Blanche-Morin est présente 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, la maison tient chaque année une campagne publicitaire importante afin de sensibiliser la population. Nous soulignons, entre autres, le Mois de l'histoire des femmes, les 12 jours d'action contre les violences faites aux femmes et la Journée internationale des droits des femmes. Cette campagne vise 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.

## 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 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;
- 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 de La maison Blanche-Morin;
- 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.

## Mécanisme de plainte

### La personne responsable de la réception des plaintes

Madame Joëlle Duguay, directrice adjointe. En son absence, madame Hélène Vandette, directrice de la ressource. Madame Duguay supervise l'équipe de travail alors elle est davantage à l'affût de l'offre de services.

### La procédure pour présenter une plainte

1. La cliente manifeste son insatisfaction au regard d'un service ou au regard d'une membre du personnel, à une autre membre du personnel en qui elle a confiance, ou directement à la direction.
2. La membre du personnel de La maison Blanche-Morin à qui cette insatisfaction est manifestée prend le temps de bien écouter et de comprendre la cliente, et suggère à cette dernière de rencontrer la membre du personnel concernée par l'insatisfaction, pour résoudre la situation avec elle. Lorsque plusieurs clientes manifestent la même insatisfaction, la membre du personnel doit les référer directement à la directrice adjointe. Elle utilise le protocole « Guide de gestion de conflits » dont s'est doté l'organisme. Si l'insatisfaction concerne un service, elle est référée à la directrice adjointe.
3. Si la cliente refuse de rencontrer la membre du personnel concernée par l'insatisfaction, la membre du personnel à qui l'insatisfaction a été manifestée, l'invite à rencontrer la directrice adjointe. Si la cliente refuse également cette deuxième alternative, la membre du personnel doit l'informer de son droit d'entrer dans un processus formel de plainte et lui faire part de la procédure à suivre.

4. À l'intérieur d'un délai d'environ une semaine, la directrice adjointe ou, en son absence, la directrice ou une membre du personnel désignée, rencontre la cliente qui a manifesté une insatisfaction et qui est d'accord avec ladite rencontre, reçoit les informations concernant la situation et explore les possibilités de résolution du conflit avec la cliente.
5. La directrice adjointe rencontre la.les membre.s du personnel concernée.s par la situation, le cas échéant, afin de compléter les informations et, s'il y a lieu, d'envisager les mesures correctives. Elle doit également aviser la déléguée syndicale. Les démarches pour corriger la situation problématique peuvent prendre diverses formes, y compris un échange à trois entre la directrice adjointe, la cliente et la membre du personnel.
6. Si la cliente ne trouve pas l'arrangement convenable, la directrice adjointe l'informe alors de son droit d'entrer dans un processus formel de plainte et lui fait part de la procédure à suivre.
7. La cliente peut en tout temps entrer dans un processus formel de plainte qu'elle adresse à la directrice adjointe à l'aide du formulaire (annexe 1), et recourir aux services du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes GÎM (1-877-767-2227).

#### **Procédure à suivre pour le dépôt d'une plainte formelle :**

La directrice adjointe 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 Service d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine.

En accord avec son code d'éthique, La maison Blanche-Morin 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 60 jours ouvrables suivant la réception de la plainte formelle. Les correctifs apportés, le cas échéant, y sont inscrits.

### **Le délai de traitement d'une plainte**

- 30 jours ouvrables après la réception de la plainte. Un accusé de réception est remis ou acheminé à la personne plaignante.
- 60 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**

La maison Blanche-Morin

Case postale 1002

Pabos (Québec) G0C 2H0

Ouvert 24h/24, 7 jours/7

Téléphone : (418) 689-6288

Nos services sont accessibles par téléphone ou en personne.

### **Date d'adoption de la déclaration de services**

Le 15 juin 2022

## Annexe 1 – Formulaire de dépôt de plainte

**Je dépose officiellement une plainte dans le cadre de la Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement à La maison Blanche-Morin et lui demande d'analyser la situation.**

### Identification de la personne plaignante

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

Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

Tél. au domicile : (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_

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

### Nature de la plainte

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Droit à la prise en considération      | <input type="checkbox"/> Droit à la protection                                   |
| <input type="checkbox"/> Droit à la vie privée                  | <input type="checkbox"/> Droit à la participation                                |
| <input type="checkbox"/> Droit au soutien et à l'accompagnement | <input type="checkbox"/> Droit au dédommagement et à la restitution de ses biens |
| <input type="checkbox"/> Droit à l'information                  |  |

### 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 :**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Correctifs aux changements apportés :**

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Amélioration de l'accessibilité aux services | <input type="checkbox"/> Restructuration                              |
| <input type="checkbox"/> Mise à jour des procédures internes          | <input type="checkbox"/> Modification dans le traitement des dossiers |
| <input type="checkbox"/> Nouvelles formations                         | <input type="checkbox"/> Autres                                       |

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Signature de la personne responsable désignée

\_\_\_\_\_  
Date