

Déclaration de services et procédure de traitement des plaintes



Table des matières

Notre mission _____	3
Nos valeurs _____	3
Nos services _____	3
Accueil téléphonique _____	3
Hébergement 1 ^{re} étape _____	4
Accompagnement _____	4
Services externes _____	4
Services externes jeunesse _____	4
Activités de prévention et de sensibilisation _____	5
Logements _____	6
Nos engagements envers vous _____	6
Mécanisme de plainte _____	7
La personne responsable de la réception des plaintes _____	7
La procédure pour présenter une plainte _____	7
Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte _____	7
Le délai de traitement d'une plainte _____	7
Le délai maximal pour le traitement de la plainte est de 30 jours. _____	7
Coordonnées et heures d'ouvertures _____	7
Date d'adoption _____	8

Notre mission

En tant que maison d'aide et d'hébergement de 1^{re} et de 2^e étape, nous avons pour principale mission de contrer la violence conjugale en assurant des lieux d'hébergement et des services d'aide sécuritaires, confidentiels et gratuits. Nous offrons aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale un accompagnement qui a pour but de les outiller afin qu'iels reprennent du pouvoir sur leur vie en respectant le rythme de chacun.e ainsi que leurs différents besoins.

Nos valeurs

Le respect des femmes et leurs enfants est au cœur des valeurs soutenues par l'organisme ce qui implique l'écoute et la compréhension de leurs besoins, l'acceptation de leurs différences et la recherche de solutions. Pour une vie communautaire harmonieuse, nous favorisons le partage, la collaboration, la solidarité, l'égalité et le respect.

Nos services

Accueil téléphonique

Nous offrons un accès à notre ligne d'écoute 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Ce service d'accueil téléphonique, d'information et de référence est notre porte d'entrée pour tous nos services. Il permet aux femmes de créer un premier lien avec l'équipe d'intervention, offre information et soutien à différent.es professionnel.le.s et accompagne les proches afin d'être de meilleur.es allié.es.

Hébergement 1^{re} étape

Lorsque les femmes victimes de violence conjugale sont prêtes à quitter leur milieu de vie, notre maison peut héberger 4 femmes avec enfants et 2 femmes seules, pour un total de 6 chambres disponibles. Le temps d'hébergement varie selon les besoins de chacune et des démarches qui sont à effectuer. Lors de l'accueil en hébergement, chaque femme est jumelée à une intervenante responsable de l'accompagner tout au long de son séjour.

En hébergement, les femmes et les enfants ont accès à :

- Des rencontres individuelles
- Des ateliers de groupes
- Des activités dans le milieu de vie
- Des interventions axées sur la relation mère-enfant

Accompagnement

Nous offrons un soutien dans les différentes démarches pour toutes les femmes qui vivent des impacts de la violence conjugale dans leur vie. Que ce soit des rencontres juridiques, des démarches administratives ou gouvernementales, des recherches de logement ou l'accès à des soins de santé.

Services externes

Certaines femmes ont besoin de services de soutien à l'externe sans hébergement. Nous offrons des rencontres individuelles, des groupes de soutien et des suivis post-hébergement.

Services externes jeunesse

Les services externes jeunesse ont 2 volets, soit l'intervention mère-enfants et l'intervention jeunesse. Il est possible de recevoir des services d'intervention

individuelle, d'assister à des groupes de mères et/ou des groupes d'enfants. Les services externes jeunesse ont pour objectifs :

- Intervention auprès des mères : soutenir les femmes et les aider à reprendre confiance dans leur rôle de mère ; informer et sensibiliser sur les conséquences de la violence conjugale sur les comportements et sur le développement des enfants ; soutenir et accompagner les mères dans leurs démarches légales, juridiques et en protection de la jeunesse ; consolider et/ou reprendre leur autorité parentale ; favoriser la communication mère-enfants ; développer des scénarios de protection.
- Intervention auprès des enfants : favoriser les stratégies de reprise de pouvoir des enfants ; permettre aux enfants d'exprimer et identifier ce qu'ils ressentent ; aider les enfants à mieux comprendre la situation ; déculpabiliser et déresponsabiliser les enfants face à la violence vécue dans le milieu familial ; renforcer les stratégies de protection et d'adaptation des enfants ; apprendre à distinguer les rapports de forces ; restaurer l'estime de soi de l'enfant ; développer et renforcer les interactions mère-enfants.

Activités de prévention et de sensibilisation

Nous offrons des formations adaptées aux besoins des différents milieux; les ateliers s'adressent tant aux équipes de travail qu'à leur clientèle.

Logements

Notre maison de 2^e étape offre un service d'hébergement en logement transitoire, sécuritaire et confidentiel en plus d'offrir des services d'intervention spécialisée en violence conjugale post-séparation.

L'hébergement de 2^e étape permet aux femmes de s'arrêter pour reprendre leur souffle et progresser vers une vie indépendante et autonome tout en continuant à recevoir des services d'intervention pendant une durée maximale d'un an. Les femmes et les enfants peuvent profiter d'une période d'adaptation, de suivi individualisé et d'une assurance de leur sécurité. Ces services sont offerts aux femmes terminant un séjour en hébergement 1^{re} étape qui ont besoin de poursuivre leurs démarches vers l'autonomie.

Ce passage permet, pour un grand nombre d'entre elles, de finaliser les démarches entreprises lors de leur hébergement en maison de 1^{re} étape.

Nos engagements envers vous

En tant que maison d'aide et d'hébergement de 1^{re} et de 2^e étape, nous avons pour principale mission de contrer la violence conjugale en assurant des lieux d'hébergement et des services d'aide sécuritaires, confidentiels et gratuits. Nous offrons aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale un accompagnement qui a pour but de les outiller afin qu'iels reprennent du pouvoir sur leur vie en respectant le rythme de chacun.e ainsi que leurs différents besoins.

Mécanisme de plainte

La personne responsable de la réception des plaintes

La direction est responsable de la réception des plaintes, elle pourra effectuer une enquête auprès de la personne victime et de la ou des personne(s) impliquées. Suite à l'enquête, elle pourra transmettre la plainte au Conseil d'administration qui s'assurera du traitement de la plainte.

La procédure pour présenter une plainte

Toute plainte doit être transmise par courriel à l'adresse suivante : direction@lare-source.org

Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de la plainte

La personne victime sera informée de l'issue de sa plainte par courriel.

Le délai de traitement d'une plainte

Le délai maximal pour le traitement de la plainte est de 30 jours.

Coordonnées et heures d'ouvertures

La Re-Source
CP 66017
Châteauguay (Qc) J6K 5B7
450-699-0908
Ouvert 24h/24, 7 jours/7
lare-source.org

Date d'adoption

La déclaration de services et procédure de traitement des plaintes a été adoptée par le personnel administratif de La Re-Source ainsi que le conseil d'administration le 19 mai 2026.