

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

D'INFRACTIONS CRIMINELLES

CENTRE DES FEMMES MONTRÉAL-EST/POINTES-AUX-TREMBLES

Pour son Service MH2, la Maison Gisèle Pomerleau

Casier postal 48 Montréal, (Qc) H1B 5K1

514-645-6068

Info@cdfmepat.org

Heures d'ouverture : lundi au vendredi de 9 h à 17h

La Loi visant à aider les personnes victimes d'infractions criminelles et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC) est en vigueur depuis le 13 octobre 2021. Le présent document adopté par le conseil d'administration le 9 septembre 2024 vise à préciser la nature des services et de la marche à suivre pour déposer une plainte en cas d'insatisfaction de votre part à l'égard des services déployés par la Maison Gisèle Pomerleau.

NOTRE MISSION

La Maison Gisèle Pomerleau (MGP) est un des services du Centre des femmes Montréal-Est Pointes-aux-Trembles, un organisme communautaire autonome, féministe et sans but lucratif ayant pour mission d'accompagner les femmes et de lutter contre la violence faite aux femmes ainsi que de contribuer à leur intégration socio-économique, à leur épanouissement ainsi qu'à leur autonomie.

La Maison Gisèle Pomerleau est une ressource d'aide et d'hébergement de deuxième étape pour les femmes, avec ou sans enfants, victimes de violence. Elle offre un environnement sécuritaire et confidentiel aux femmes ainsi que des outils et du temps pour leur reconstruction dans une démarche de reprise de pouvoir vers une vie stable.

NOS SERVICES À LA MAISON GISÈLE POMERLEAU

- ♀ Hébergement en logement abordable, sécuritaire, meublé et transitoire (via un processus de sélection)
 - En hébergement pour les femmes seules, mères et leurs enfants:
 - Rencontre individuelle et de groupe
 - Accompagnement dans les démarches diverses (administratives, juridiques, médicales...) et de défense des droits

- ♀ Écoute téléphonique et référence (pendant les heures d'ouverture)
- ♀ Activités de conscientisation et communautaires
- ♀ Post-hébergement sur rendez-vous, rencontre individuelle
- ♀ Conférence, activités de sensibilisation
- ♀ Séances d'informations sur les services

Les services de la MGP sont accessibles en fonction de la capacité des logements, la capacité de la MGP d'offrir les services de façon sécuritaire et selon les ressources humaines disponibles. Notre offre de services est basée sur un principe d'équité qui tient compte d'une évaluation personnalisée des besoins des femmes et des enfants.

NOTRE ENGAGEMENT ENVERS VOUS

La MGP aspire à une société non violente, égalitaire où les femmes sont libres d'agir et d'être. Elle reconnaît que les femmes sont des citoyennes à part entière, capable de diriger leur vie. Toutes les femmes et enfants possèdent des droits et libertés intrinsèques, dont le droit à l'égalité, au respect ainsi qu'à la protection de leur intégrité physique et psychologique.

Les services de la MGP s'inscrivent dans une approche d'intervention féministe intersectionnelle basée sur une analyse personnalisée des besoins des femmes et des enfants.

Par ailleurs, la MGP s'engage à :

- ♀ Offrir des services de qualité dans un lieu harmonieux
- ♀ Accueillir et traiter avec compréhension, discrétion, confidentialité, courtoisie et équité
- ♀ Respecter votre vie privée et protéger le caractère confidentiel des informations échangées
- ♀ Tenir compte de vos caractéristiques, besoins et contraintes, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'origine ethnique, la culture, la langue, la confession ou les convictions religieuses, l'âge, l'état mental, physique et psychologique, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique ou les convictions politiques
- ♀ Partager et vous transmettre, au meilleur de notre connaissance, toute information jugée utile ou pertinente et ce, en tenant compte de notre mission
- ♀ Assurer l'application de notre fonctionnement et nos règles avec équité, tact, respect et impartialité
- ♀ Reconnaître votre droit de nommer des insatisfactions vis-à-vis la Maison Gisèle Pomerleau

Les services de la MGP sont dispensés en fonction de la disponibilité de nos ressources humaines et de notre capacité à répondre adéquatement aux demandes (logements disponibles, liste d'attente des femmes ayant terminé le processus de sélection). Pour ces raisons, il nous est impossible d'établir des délais de traitement des demandes de services.

MÉCANISME DE PLAINTE

Un des objectifs importants de l'équipe de la MGP est que vous soyez satisfaites des services reçus. Afin de mieux répondre à vos besoins tout en respectant vos droits, vous êtes invitées à faire part de vos insatisfactions en remplissant le formulaire de plainte.

1. Envoyez votre formulaire rempli par courriel à plaintes@cdfmepat.org.
2. Une fois votre plainte reçue par la directrice, un accusé de réception vous sera envoyé dans 3 jours ouvrables.
3. Durant le traitement de votre plainte qui est de **30 jours ouvrables après réception**, vous serez rencontrée dans le but de trouver des pistes de solutions, ce, en toute confidentialité.
4. Vous serez informée par courriel de la suite de votre plainte, toute personne victime ayant le droit d'être informée de l'issue de sa plainte.
5. Si vous n'avez pas obtenu satisfaction malgré la tentative de règlement, ou simplement parce que vous souhaitez passer directement à cette étape,
6. Vous pouvez déposer une plainte auprès du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel, par courrier ou en vous présentant à l'adresse suivante :

1311, rue Sherbrooke Est

Montréal (Québec) H1L 1M3

514-593-3600

commissairesauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte. Dans les 5 jours suivant la date de réception de votre plainte, il vous en informe par écrit. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits. Il recueillera également des renseignements auprès des personnes en cause.

Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Il vous informera des résultats dans les 45 jours calendriers suivant la réception de celle-ci. Les conclusions seront transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.