

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Nouvelle-Étape



Adopté par le conseil d'administration le 9 décembre 2024

Table des matières

Mission	1
Objectifs	1
Nos valeurs	1
Notre approche	1
Les services offerts services aux femmes hébergées	2
Soutien adapté	2
Accompagnement dans les démarches	3
Intervention auprès des mères	3
Services offerts aux enfants :	4
Services externes	4
Nos engagements envers vous	4
Procédures en cas d'insatisfaction	5

Mission

Nouvelle-Étape est une maison de 2^e étape qui offre des services spécialisés en violence conjugale postséparation par l'entremise, entre autres, d'un hébergement sécuritaire et transitoire.

Objectifs

- Renforcer l'autonomie des femmes et favoriser la reprise de pouvoir sur leur vie ;
- Contribuer au renforcement du lien mère-enfant ;
- Soutenir les enfants dans leur vécu et agir sur les conséquences de la violence ;
- Contribuer aux changements sociaux liés à la violence conjugale et favoriser une réponse adéquate aux besoins des femmes et de leurs enfants.

Nos valeurs

- **Inclusion** : l'unicité des personnes est une richesse. Chaque femme est accueillie dans sa globalité avec ses différences. Par une attention soutenue aux besoins spécifiques de chacune et par le souci d'une équité pour touTEs.
- **Solidarité** : la nécessité de s'unir pour s'émanciper en appartenant à un groupe visant à contrer toutes formes d'oppression. Par l'entraide, l'écoute de l'autre, la collaboration et la recherche du bien-être collectif.
- **Liberté** : le droit d'être soi et d'exister. Avoir la possibilité de prendre des décisions éclairées et responsables. Par un environnement sécurisant qui favorise le processus d'autonomisation.
- **Compassion** : en cultivant la bienveillance par une sensibilité au bien-être de touTEs. Par un respect de soi, des autres et de ses limites. À travers des actions d'une profonde humanité.
- **Justice sociale** : ensemble, rechercher une société sans violence et une égalité des droits entre toutes et tous. Par des actions militantes, de la mobilisation et de la défense des droits, combattre les oppressions systémiques.
- **Aspiration** : force intérieure qui amène à l'innovation dans une vision porteuse d'espoir pour tendre vers une vie meilleure. Par le biais d'une créativité mobilisatrice et un espace de liberté et d'exploration.

Notre approche

À travers une approche d'intervention féministe intersectionnelle, nous souhaitons entre autres:

- Redonner aux femmes le pouvoir sur leur vie (empowerment) tout en respectant leur rythme ;
- Nous allier aux femmes pour qu'elles prennent conscience de leur globalité et de leur individualité, et ce, en considérant tous les systèmes et formes d'oppression vécus ;

- Soutenir les femmes dans leur mise en action ;
- Accompagner les femmes dans ce qu'elles vivent, en définissant les comportements violents comme étant un choix et une prise de pouvoir plutôt qu'une perte de contrôle.

Les services offerts services aux femmes hébergées

Soutien adapté

Hébergement :

Nous offrons aux femmes des unités d'hébergement individuel, sécuritaire et transitoire. Ces unités d'hébergement individuel sont des 3 ½, 4 ½ ou des 6 ½ selon le nombre d'enfants dans chaque famille. Nous avons aussi des studios pour femmes seules. Les appartements sont munis de chambre (s), salle de bain, cuisine et salon. Une contribution monétaire mensuelle est établie entre les parties.

Suivis individuels hebdomadaires :

Dès son arrivée à la ressource, la nouvelle résidente se fait jumeler à une intervenante qui restera responsable de la soutenir durant toute la durée de son hébergement. Les rencontres de suivi sont hebdomadaires et celles-ci sont en rapport avec le plan d'action que la femme a elle-même décidé, en fonction de ses besoins et en suivant son propre rythme. Au travers des rencontres, la femme poursuit son cheminement de dévictimisation en lien avec son vécu de violence conjugale. Ceci comprend aussi :

- Soutien informel
- Référencements personnalisés
- Établissement d'un filet de sécurité

Intervention de groupe

Groupe d'entraide :

Le groupe a pour objectif d'aider les femmes à se redécouvrir, à se protéger et à prendre conscience des graves conséquences de la violence conjugale sur leur vie. Il s'agit également d'un espace de partage qui permet aux femmes d'universaliser leur expérience et de réduire l'impression d'être seule face à la violence conjugale postséparation. L'objectif du groupe est de permettre aux femmes de s'inscrire dans une démarche de reprise de pouvoir sur leur vie.

Rencontres mensuelles :

Ces rencontres ont lieu une fois par mois entre résidentes. Elles sont requises pour le bon fonctionnement de la ressource et le bien-être collectif. La vie en communauté est une réalité où l'entraide, le respect et le partage sont primordiaux. Nous profitons également de ces rencontres pour informer les femmes des activités planifiées et pour transmettre des informations d'ordre général.

Activités récréatives et d'éducation populaire :

L'équipe de Nouvelle-Étape souligne annuellement certains événements spéciaux par des activités d'éducation populaire. Des discussions ont été animées afin de sensibiliser les femmes aux luttes passées et à la nécessité de continuer à lutter au nom de toutes les femmes.

Accompagnement dans les démarches

Accompagnement juridique :

Nous offrons un service spécialisé et personnalisé de soutien et d'accompagnement sociojuridique. Cela permet d'accompagner les femmes dans différentes démarches de reprise de pouvoir sur leur vie, par exemple en remplissant une demande IVAC, en faisant une plainte à la police, en rencontrant un avocat ou en effectuant des démarches pour le processus d'immigration. En amont de chaque démarche d'accompagnement, un important travail de préparation est initié par l'intervenante afin d'améliorer l'accessibilité de ces démarches, par la vulgarisation de ses droits et un accompagnement pointu pour s'assurer du respect de ceux-ci. À noter que ce service d'aide est tout à fait volontaire.

Ceci comprend les accompagnements dans les démarches d'autonomie, financières, médicales, criminelles, en lien avec le processus d'immigration, etc.

Service post-hébergement

Nous offrons des rencontres individuelles afin de consolider leurs acquis et de répondre à des objectifs précis liés à la reprise de pouvoir sur leur vie ou sur la violence conjugale postséparation. Au besoin, ces femmes peuvent également continuer de bénéficier des accompagnements dans leurs démarches. L'offre de services offerts tient compte du besoin de la femme vis-à-vis de son objectif de stabilité, d'autonomie et de sécurité à long terme.

À noter que ce service d'aide est tout à fait volontaire.

Ceci comprend :

- Suivi individuel
- Accompagnement dans les démarches
- Écoute et soutien téléphoniques post-hébergement
- Référencements personnalisés
- Soutien mère-enfant

Intervention auprès des mères

Soutien auprès des mères

- Groupe de partage entre mères
- Rencontre avec les intervenantes mère-enfant
- Activités ou sorties mère-enfant
- Rencontre dyade mère-enfant

Le rôle de l'intervenante mère-enfant est donc de soutenir la mère dans ses interventions auprès de son enfant et de l'outiller afin de solidifier le lien mère-enfant, ainsi que de l'accompagner dans ses nombreuses démarches en lien avec son rôle de maman. Les rencontres individuelles servent à explorer la vision que la mère a d'elle-même et ainsi de bâtir un plan d'intervention axé sur ses besoins observés et exprimés. Les mères hébergées sont habituellement rencontrées aux deux semaines.

Services offerts aux enfants :

Activités de groupe

Nous faisons avec les enfants des activités comme le bricolage, le dessin, le yoga pour enfants, la lecture, le jeu libre, etc. Ces périodes permettent aux enfants de travailler leurs motricités fine et globale, de stimuler leur langage, d'améliorer leurs habiletés sociales et de mieux reconnaître leurs émotions.

Rencontre individuelle enfant

Les enfants plus âgés ont la possibilité de rencontrer l'intervenante mère-enfant individuellement afin de travailler leur estime et leur confiance en soi. En d'autres termes, ils sont outillés de manière à mieux comprendre, gérer, accepter et exprimer leurs émotions. Les rencontres sous forme de jeu et de discussion informelle sont souvent privilégiées pour aborder ces sujets difficiles avec douceur.

Services externes

Le service externe s'adresse à toutes les femmes qui vivent de la violence conjugale postséparation et qui ne résident pas en maison d'hébergement, et ce, peu importe leur code postal. Ce service est temporaire et peut varier selon les capacités de l'organisme.

Ceci comprend :

- Suivi individuel
- Accompagnement dans les démarches
- Écoute et soutien téléphoniques
- Référencements personnalisés
- Soutien mère-enfant

Nos engagements envers vous

- Offrir des services d'intervention individuels et collectifs spécialisés en violence conjugale postséparation pour les femmes et leurs enfants ;
- Accompagner les femmes dans leur reprise de pouvoir (démarches juridiques, médicales, sociales, communautaires, etc.) ;
- Offrir un lieu d'hébergement individuel, sécuritaire et transitoire en bon état aux

femmes et aux familles hébergées (chambres, salon, cuisine, salle à manger et salle de bain) ;

- Évaluer le renouvellement du séjour tous les trois (3) mois selon le *Plan d'action* de la résidente. Selon son engagement à respecter les termes de l'*Entente de séjour*, le séjour est renouvelé pour 3 mois supplémentaires jusqu'à concurrence de vingt-quatre (24) mois consécutifs ;
- Conserver toutes les informations confidentielles concernant les femmes et leurs enfants, sauf si une autorisation écrite est signée ou si un danger imminent menace la sécurité et l'intégrité de la participante ou de ses enfants ;
- Traiter les femmes sans jugement, discrimination, dans le respect de leur rythme, de leur autonomie et de leur intégrité ;
- Transmettre aux femmes toute information pertinente à leur situation afin qu'elles puissent consentir de façon éclairée aux services offerts ;
- Donner le droit aux femmes d'exprimer leur opinion ;
- Donner le droit aux femmes de porter plainte et d'exercer un recours.

Procédures en cas d'insatisfaction

Vous pouvez en tout temps entrer directement dans le processus formel de plainte du **CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal** en vous adressant, de façon écrite ou verbale et de façon confidentielle, au Commissaire aux plaintes. (Voir étape numéro 4)

Étapes :

- 1- En cas de sentiment d'insatisfaction face à la qualité des services que vous (et vos enfants, si applicables) recevez à Nouvelle-Étape, nous vous invitons à discuter d'abord avec votre intervenante de suivi ou avec une autre membre du personnel en qui vous avez confiance.
- 2- Si la réponse obtenue ne vous convient pas, vous avez le droit de communiquer avec la directrice générale, Arianne Hopkins, pour planifier une rencontre.
 - A. Par téléphone au **438 380-3834** (heures d'ouverture : du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30).
 - B. Par courriel à : direction@nouvelle-etape.org
 - C. Par la poste : C.P. 20019 Montréal, QC H1G 6P5

À l'intérieur d'un délai d'environ 15 jours, la directrice générale vous rencontrera afin de recevoir les informations concernant la situation et explorer les possibilités de résolution de l'insatisfaction.

Après cette rencontre, vous avez le droit d'être informée de l'issue de votre plainte dans un délai maximal de 30 jours calendrier.

- 3- Si, malgré les deux dernières étapes, vous n'êtes pas satisfaite, vous pouvez vous adresser par écrit au Conseil d'administration de Nouvelle-Étape et l'envoyer à : direction@nouvelle-etape.org

À l'intérieur d'un délai d'environ 15 jours, des membres du conseil d'administration vous rencontreront afin de recevoir les informations concernant la situation et explorer les possibilités de résolution de l'insatisfaction.

Après cette rencontre, vous avez le droit d'être informée de l'issue de votre plainte dans un délai maximal de 30 jours calendrier.

Si vous ne trouvez pas l'arrangement convenable, le conseil d'administration vous invitera de votre droit d'entrer dans un processus formel de plaintes en vous adressant au Commissaire aux plaintes du CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal.

- 4- Si vous désirez porter plainte au **Commissaire aux plaintes du CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal**, différentes options s'offrent à vous :
- Téléphoner au : 514 593-3600 (ATS : 514 284-3747) ;
 - Envoyer un courriel au : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca ;
 - Remplir directement le Formulaire de plainte en ligne au : <https://ciusss-centresudmtl.gouv.qc.ca/nous-joindre/plainte-maltraitance-satisfaction-et-insatisfaction> ou l'imprimer et le remplir à la main. Vous devez l'envoyer par la poste au : 4675, rue Bélanger Montréal QC H1T 1C2 – à l'intention du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services ;
 - Envoyer le formulaire par fax au : 514 593-2106 ;
 - Pour vous aider, des formulaires seront mis à votre disposition pour la formulation de votre plainte. Sachez qu'il n'est pas obligatoire de les utiliser.

Le Commissaire aux plaintes du CIUSSS du Centre-sud-de-l'île-de-Montréal s'assurera de la recevabilité de votre plainte et vous orientera vers le bon interlocuteur si le motif de votre plainte ne relevait pas de lui. Dans tous les cas, il vous donnera toute l'information requise sur la suite des choses et vous accompagnera jusqu'à ce que le transfert soit complété. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de la plainte. Le commissaire doit vous communiquer les conclusions de l'analyse de votre plainte au plus tard 45 jours calendrier après la réception de celle-ci.

Vous pouvez également obtenir de l'aide du **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de Montréal** dans cette démarche en téléphonant au 514-861-5998.