



## Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

---

Adoptée le 28 juin 2022  
Mise à jour le 28 février 2025

## Table des matières

---

Déclaration de services aux personnes victimes.....	1
Notre organisme.....	3
Notre mission.....	3
Nos valeurs .....	3
Nos services offerts aux personnes victimes .....	4
Nos engagements envers les personnes victimes.....	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 .....	6
Le délai de traitement d'une plainte.....	6
Coordonnées et heures d'ouverture .....	6

## Notre organisme

---

Maison d'hébergement l'Aquarelle Inc.  
Chibougamau (Québec)  
Téléphone : 418 748-7654  
Télécopieur : 418 748-4474

## Notre mission

---

La mission de la Maison d'hébergement l'Aquarelle est de venir en aide aux femmes violentées et à leurs enfants, en offrant un milieu de vie sécuritaire et confidentiel, empreint de respect, d'écoute et de partage.

## Nos valeurs

---

Quelques valeurs qui sont au cœur de notre mission :



### La sécurité

La sécurité des femmes et des enfants en hébergement.



### La liberté

Les femmes prennent librement l'ensemble des décisions les concernant. Les libertés s'exercent dans la tolérance, le respect et la démocratie.



### La solidarité

Les femmes sont solidaires dans la volonté de construire une société plus juste et inclusive, de trouver des solutions collectives à la cohabitation harmonieuse, à la participation et au partage du bien commun.



### La justice sociale

La justice sociale est basée sur une redistribution équitable des richesses qui vise l'amélioration du bien-être de toutes.



### L'égalité

Les femmes ont droit sans discrimination à l'égalité des sexes, l'égalité sociale, économique, politique, juridique et culturelle ainsi qu'au respect de leurs droits.

## Services offerts aux personnes victimes d'infractions criminelles

---

La Maison d'hébergement l'Aquarelle offre des services de qualité afin de venir en aide aux femmes violentées vivant de multiples problématiques sociales ainsi qu'à leurs enfants.

Tous les services de la Maison d'hébergement l'Aquarelle, notamment ceux mentionnés ci-après, sont accessibles selon la capacité d'hébergement, la capacité de la Maison d'offrir les services de façon sécuritaire, les ressources humaines disponibles, ainsi que selon les besoins des femmes et de leurs enfants.

Considérant cela, le personnel de la Maison d'hébergement l'Aquarelle doit toujours effectuer une évaluation individuelle (cas par cas) des besoins des femmes et/ou de leurs enfants pour déterminer l'accès à nos services.

### Service d'hébergement

La Maison offre de l'hébergement sécuritaire et confidentiel 24h/24, 7jrs/7.

### Service d'écoute téléphonique

En tout temps il est possible de parler avec une intervenante et ce, 24h/ 24, 7jrs/7.

### Service d'accompagnement

L'accompagnement offert aux femmes doit considérer la disponibilité de l'intervenante à l'animation et à l'accompagnement et est lié directement aux besoins spécifiques et aux démarches de reprise de pouvoir sur leur vie.

### Service d'intervention

Les balises de notre intervention sont campées dans un guide appelé « Cadre de référence » afin d'offrir des services de qualité et faciliter le travail à relais.

### Suivi d'intervention interne

Les femmes hébergées dans la Maison ont des rencontres de suivi avec une intervenante et cela fait partie intégrante de leur passage dans la ressource.

### Suivi d'intervention externe

Les femmes n'ont pas besoin de venir en hébergement pour recevoir des services d'intervention, elles peuvent téléphoner et prendre un rendez-vous. Le service de suivi externe est aussi offert après l'hébergement à des fins de continuité.

## Service jeunesse

Le service jeunesse offert par la Maison d'hébergement l'Aquarelle est un service d'intervention proposé à la mère et l'enfant durant leur hébergement ou en suivi externe. Voici les services jeunesse offerts :

- » Le service de répit ;
- » Le suivi individuel jeunesse ;
- » Activités ludiques et jeux de stimulation ;
- » Sorties accompagnées.

## Service d'appartements supervisés

La clientèle qui utilise le service d'appartements supervisés doit passer par une procédure d'accès permettant de bien évaluer ses besoins et reçoit des services d'intervention et de soutien réguliers afin de l'aider vers l'atteinte de ses objectifs.

## Service d'animation d'ateliers et d'activités

L'intervenante à l'animation et à l'accompagnement offre divers ateliers et activités.

## Service d'éducation, de sensibilisation, de prévention et de promotion

La Maison d'hébergement l'Aquarelle s'implique activement dans la sensibilisation auprès de la population et la défense des droits des femmes victimes de violences conjugales.

## Service de référence

Nous donnons des renseignements sur des sujets qui répondent aux besoins personnels des femmes. Nous les informons sur les ressources (juridiques, sociales, sanitaires et communautaires) mises à leur disposition ainsi que sur leurs droits. Nous dirigeons également les femmes vers les services appropriés de la Maison ou vers les ressources externes, s'il y a lieu, et ceci afin de répondre adéquatement aux besoins spécifiques des femmes et enfants en difficulté.

## Nos engagements envers les personnes victimes

---

La Maison d'hébergement l'Aquarelle s'engage à dispenser ses services en fonction des ressources humaines disponibles, selon les besoins identifiés avec les femmes et selon la capacité de la Maison à répondre adéquatement aux demandes. Pour ces raisons, il est possible que nous n'ayons pas de places pour l'hébergement et/ou qu'il y ait une liste d'attente pour l'accès ou la dispensation de nos services. **Considérant cela, il nous est impossible d'établir des délais de traitements pour les demandes d'hébergement et les demandes de services.**

## Mécanisme de plainte

---

### La personne responsable de la réception des plaintes

Me Geneviève LeBlanc Fraser  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Centre régional de santé et de services sociaux de la Baie-James  
Ligne directe : 418 914-3471  
Boîte vocale : 418 748-3575 poste 75139  
Courriel : Genevieve\_LeBlanc\_Fraser@ssss.gouv.qc.ca

### La procédure pour présenter une plainte

Pour formuler une plainte, la femme doit être référée à la commissaire aux plaintes mentionnées ci-haut. La plainte peut être formulée de plusieurs façons, notamment : verbalement, par l'emploi d'un formulaire, par courriel ou par écrit ; et être acheminée de plusieurs façons, notamment : par courrier, par courriel, par téléphone sur la ligne directe ou par téléphone sur la boîte vocale.

Sur réception d'une plainte, la commissaire aux plaintes en informe la Maison d'hébergement l'Aquarelle et, si la plainte est écrite, lui transmet un avis écrit à cet effet. Si la commissaire est d'avis qu'il y a absence de préjudice pour la femme, elle transmet à la Maison une copie de la plainte.

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

La femme a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte et, pour ce faire, elle doit s'adresser à la commissaire.

### Le délai de traitement d'une plainte

Sur réception d'une plainte, un délai de 45 jours est accordé pour le traitement de la plainte par la commissaire.

## Coordonnées et heures d'ouverture

---

Heures d'ouverture : tous les jours, 24h/24

Téléphone : 418 748-7654  
Courriel : info@maisonaquarelle.ca

Les personnes qui souhaitent accéder à nos services peuvent le faire en tout temps en communiquant avec nous en personne, par téléphone ou par courriel.

**Adoptée le 28 juin 2022**  
**Mise à jour le 28 février 2025**