



DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

Politique découlant du conseil d'administration Le FAR #03/2024-03

Nom et coordonnées de l'organisme

Nom de l'organisation : Le FAR (Famille Accueil Référence) 1985 inc. (*ci-après « Le FAR »*)

Adresse postale : C.P. 35042 Trois-Rivières, Qc G8T 9T5

Adresse civique confidentielle

Adresse courriel : direction@maisonlefar.ca

Numéro de téléphone : 819-909-0675

1. Le FAR

1.1 Mission

Le FAR (Famille, Accueil, Référence) 1985 inc. est une maison d'aide et d'hébergement qui accueille et accompagne les femmes violentées et leurs enfants (violence conjugale, les iniquités sociales, économiques et politiques). Le FAR vise à les conduire vers une autonomie fonctionnelle et une reprise de pouvoir sur leurs situations.

Le FAR dans une perspective de soutien et d'accompagnement dans le cadre de sa mission :

- ✓ Organise des services de soutien immédiat et d'hébergement temporaire ;
- ✓ Offre une protection physique, morale et psychologique ;
- ✓ S'assure de la qualité et de l'accessibilité de ses services, réfère le cas échéant tout en assurant le suivi ;
- ✓ Déploie différents services comme l'intervention 24h/7j, conscientise les femmes et les enfants aux violences subies, etc.
- ✓ Participe à l'éducation populaire en offrant divers ateliers ;
- ✓ Contribue à la défense des droits des femmes et à leur égalité citoyenne en faisant les représentations nécessaires.

1.2 Vision

Le FAR (Famille Accueil Référence) 1985 inc. est un milieu de vie soutenu par sa communauté :

- ✓ Sécuritaire
- ✓ Accessible
- ✓ Inclusif

Dédié à guider les femmes vers une autonomie fonctionnelle et une reprise de pouvoir sur leur situation tout en prenant le temps et les outils nécessaires pour y arriver.

1.3 Valeurs

- ✓ Sécurité

C'est d'offrir un milieu de vie pour s'assurer que les besoins physiques de base soient comblés : avoir un toit, quelque chose à se mettre sous la dent*, etc. La sécurité s'appuie aussi sur le sentiment d'être à l'abri d'une agression.

(* restrictions alimentaires sous la responsabilité de la femme)

- ✓ Respect

C'est d'admettre que les autres sont différents tout en étant nos égaux. Accepter ses qualités, ses défauts et ses choix de vie sans jugement tout en considérant ses actes, ses paroles et sa personnalité. C'est aussi accepter ses différences physiques, ses points de vue et sa culture.

✓ Éthique

C'est ce qui oriente et motive nos actions. L'éthique porte sur les conceptions du bien, du juste et de l'accomplissement humain visant à adopter un comportement intègre envers les personnes partageant notre pratique professionnelle et les personnes touchées par celle-ci.

✓ Bienveillance

C'est porter un regard empathique sans jugement sur soi et sur autrui, tout en offrant une écoute attentive et une qualité de présence qui favorisent un climat de confiance et de sécurité.

✓ Engagement

C'est mobiliser sa pensée, sa parole et son action au service d'une cause collective, afin de rendre le monde meilleur. C'est agir avec compétence, objectivité et rigueur en toute circonstance.

2. Services offerts aux personnes victimes femmes et/ou enfants

- ✓ Hébergement MH1 (service d'aide et d'hébergement temporaire)
- ✓ Post-hébergement (service d'aide à la suite de l'hébergement)
- ✓ Hébergement MH2 (location de logement)
- ✓ Services externes (service d'aide sans hébergement)
- ✓ Accompagnement -suivis (ex : palais de justice, avocat, etc.)
- ✓ Services téléphoniques (écoute 24 heures sur 7 jours)
- ✓ Ateliers (groupe sur divers thèmes)
- ✓ Clavardage (service par une intervenante sur des périodes précises en ligne)

Les services offerts par Le FAR découlent toujours d'une évaluation individuelle des besoins des femmes et/ou de leurs enfants. Les services du Le FAR sont accessibles selon la capacité d'hébergement de la maison, sa capacité à offrir des services de façon sécuritaire, les besoins émanant des femmes et de leurs enfants ainsi que la disponibilité des ressources humaines.

3. Engagements envers les femmes victimes

Nous accueillons des femmes victimes dans le respect, la discrétion et la confidentialité.

Dispensation des services en fonction des ressources humaines disponibles, selon les besoins identifiés avec les femmes et la capacité de la maison à répondre adéquatement aux demandes (pas de places en hébergement, liste d'attente pour les services externes, liste d'attente pour la dispensation des interventions de groupe, etc ...). Ainsi, il nous est impossible d'établir des délais de traitement des demandes d'hébergement et de services.

4. Mécanisme de plainte

Vous avez une insatisfaction à l'égard des services offerts par notre organisme ou vous croyez que vos droits ne sont pas ou n'ont pas été respectés ?

Avant de faire une plainte, vous pouvez d'abord faire part de votre insatisfaction ou de vos commentaires aux personnes qui sont concernées et/ou à la direction Le FAR.

Si vous demeurez insatisfait et désirez porter plainte, vous pouvez le faire en vous adressant au Commissaire aux plaintes du CIUSSS MCQ.

4.1 La personne responsable de la réception des plaintes

Le commissaire aux plaintes s'assure du respect des droits des usagers et du traitement diligent de leurs plaintes. Au besoin, il recommande des mesures en vue d'améliorer la qualité des soins et services. Le commissaire effectuera une enquête au sujet de votre plainte en collaboration avec la direction concernée. Votre plainte sera traitée avec diligence, sérieux et en toute confidentialité.

4.2 La procédure pour présenter une plainte

Quatre moyens s'offrent à vous pour porter plainte :

1. Par formulaire en ligne :
[Formulaire de plainte à la commissaire aux plaintes et à la qualité des services - CIUSSS MCQ](#)
2. Par formulaire papier :
[Plaintes sur les soins et services - CIUSSS MCQ](#)
1582, boul. de Port-Royal
Bécancour, QC G9H 1X6 2 e
Étage, secteur 240
3. Par courriel en écrivant à l'adresse suivante : commissaires.plaintes04@ssss.gouv.qc.ca
4. Par téléphone sans frais : 1 888 693-3606 ou 819 233-2111, poste 18302

5. Le délai de traitement d'une plainte

Le commissaire dispose d'un délai de 45 jours pour procéder à l'examen de votre plainte.

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

Au terme du délai de traitement, le commissaire doit vous faire part de ses conclusions et, s'il y a lieu, des solutions qui ont été identifiées pour résoudre le problème ou des mesures correctives qu'il a recommandées aux personnes en cause.

Si vous avez besoin d'aide pour porter plainte, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) Mauricie et Centre-du-Québec est un organisme indépendant qui peut vous aider à formuler votre plainte et vous accompagner dans votre démarche. Il s'agit d'un service gratuit et confidentiel :

819 840-0451

info@caap-mcq.qc.ca

<https://www.caap-mcq.qc.ca/>

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Le FAR est un milieu de vie 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'adresse civique demeure confidentielle étant donné la nature de la mission de l'organisation. Il est possible d'obtenir un support par téléphone ou qu'une rencontre en personne soit fixée.

Il est possible de nous joindre :

Ligne téléphonique intervention MH1 et MH2 au : 819-378-2990 (24h/7j)

Ligne téléphonique administrative ou loyers au : 819-909-0675 (lundi au vendredi 8h-16h, boîte vocale)

Par courriel intervention : aide@maisonlefar.ca (lundi au vendredi – 8h et 16h)

Par courriel administration : admin@maisonlefar.ca (lundi au vendredi 8h-16h)

Par clavardage : [Maison Le Far, aide et hébergement pour femmes violentées à Trois-Rivières](#)



(lundi soir, mercredi matin, vendredi après-midi)

8. Droit à la déconnexion respecté

Le droit à la déconnexion peut être défini comme le droit de l'employé de ne pas être connecté aux outils numériques professionnels et de ne pas être contacté, y compris sur ses outils de communication personnels, pour un motif professionnel en dehors de son temps de travail habituel.

Il est important de souligner qu'il est question de « déconnexion » en lien avec les outils de communication spontanée. Il n'y a donc pas de lien à faire entre cette dernière et la participation à un événement planifié après ces heures ou encore le service d'intervention téléphonique 24heures sur 7 jours.

Ainsi, le droit à la déconnexion par courriel de 16h00 à 8h s'inscrit dans les actions mises de l'avant par Le FAR. Ce droit à la déconnexion est un pas de plus vers la recherche d'équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle.

Bien entendu, chères membres, nous comprenons qu'il n'est pas toujours possible pour vous d'éviter les communications en soirée ou la nuit. Vous pouvez donc poursuivre vos habitudes de communication avec le personnel du FAR au moment qui vous convient. Ainsi, si vous envoyez un message à un membre de l'Équipe Le FAR pendant les périodes de déconnexion, vous recevrez un suivi au prochain jour de connexion. D'ailleurs, l'éthique professionnelle du FAR suggère un délai maximum de 48 à 72 heures pour vous répondre ou accuser la réception.

Date d'adoption ou révision de la déclaration de services

L'adoption de la déclaration de services a été effectuée le 6 décembre 2022 lors d'une rencontre régulière du conseil d'administration Le FAR (Famille Accueil Référence) 1985 inc.

Révision en mars 2024