Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Regroup'elles, C.P. 76021 RPO, Montée Masson, QC J7K 3N9

intervenantes@regroupelles.org

450 964-4404

Notre Mission

Notre mission est de soutenir les femmes et les enfants violentés dans un contexte conjugal en leur offrant de l'aide et de l'hébergement sécuritaire.

Nos valeurs

Intégrité - Agir en cohérence entre ses intentions, ses opinions, son éthique, ses convictions, ses attitudes et son mode de vie.

Solidarité - Être solidaires dans la volonté de construire une société plus juste et inclusive. Dans la coopération, trouver des solutions collectives à la cohabitation harmonieuse, à la participation et au partage du bien commun. Être unies, ouvertes et respectueuses face aux débats, luttes et dénonciations visant l'élimination de toute forme de violence, tant à l'égard des femmes qu'à celui des enfants.

Justice - Ensemble de principes fondés sur le respect des droits humains et de l'équité pour tous.

Liberté - Capacité et possibilité de penser, choisir et agir dans le but d'apporter des changements et prendre librement l'ensemble des décisions nous concernant. Les libertés s'exercent dans la tolérance, le respect et la démocratie. Chacune doit jouir des libertés collectives et individuelles qui garantissent sa dignité et sa sécurité. Toutes les formes de domination, d'exploitation et d'exclusion des femmes sont à bannir.

Respect - Sentiment de considération et d'égard envers soi, envers l'autre et envers le bien commun.

Services offerts

Nos services sont limités à notre capacité d'hébergement, notre capacité à offrir les services de façon sécuritaire, selon les ressources humaines disponibles et selon les besoins des femmes et de leurs enfants, donc toujours selon une évaluation individuelle (cas par cas). Pour ces raisons, il nous est impossible d'établir un délai avant l'obtention d'une place en hébergement ou avant de pouvoir bénéficier de nos autres services.

Ligne téléphonique 24/7

Nous offrons un service d'écoute téléphonique disponible en tout temps au 450 964-4404 poste 0. Les personnes souhaitant faire une demande d'hébergement ou de service externe doivent passer par ce service. La ligne d'écoute nous permet également d'effectuer des interventions ponctuelles auprès des femmes, de leur entourage ainsi qu'auprès des différents professionnels qui interviennent auprès d'elles.

Hébergement

Regroup'elles est une ressource de première étape, ce qui signifie que nous accueillons les femmes et leurs enfants de moins de 18 ans qui ont besoin d'hébergement sécuritaire à la suite d'une situation de violence conjugale pour une durée de 0-3 mois. Pour avoir accès à ce service, la femme doit nous contacter elle-même par téléphone afin de procéder à une évaluation qui nous permettra de déterminer si elle répond à nos critères d'admissibilités et que nous sommes la bonne ressource pour elle. Ce service gratuit inclus l'hébergement et la nourriture. La maison d'hébergement compte 16 chambres, pour une capacité d'accueil totale de 21 personnes.

Services offerts lors du séjour

Rencontres individuelles

La fréquence des rencontres de suivi individuel est minimalement d'une fois par semaine. Avec le soutien d'une intervenante, un plan d'action est établi en fonction des besoins de la femme. À tout moment, la femme peut également se référer à n'importe quelle intervenante présente pour obtenir du soutien et de l'accompagnement dans ses démarches.

Service jeunesse

Les mères hébergées peuvent obtenir du soutien, des outils, de l'accompagnement et de l'information pour tout ce qui concerne le volet jeunesse. Les rencontres individuelles servent à explorer les visions quant au rôle de mère, solidifier le lien mère-enfant, et à bâtir un plan d'intervention axé sur les besoins exprimés.

Les enfants hébergées ont également la possibilité d'avoir des rencontres individuelles afin de travailler les conséquences de l'exposition à la violence conjugale. Les éléments travaillés lors de ces rencontres varient selon les besoins de l'enfant.

Rencontres de groupe

Rencontre de vie communautaire

L'objectif de ces rencontres est d'assurer le bien-être collectif de toutes. C'est un moment pour exprimer une opinion ou un malaise concernant le fonctionnement de la maison et de la vie en communauté. C'est aussi à ce moment que s'effectue le partage des tâches hebdomadaires.

Rencontre thématique

Présentation de contenu structuré ayant pour thème les différents enjeux de la violence conjugale. Accompagnement dans la prise de conscience des conséquences de la violence conjugale. Ces rencontres offrent un lieu propice à l'apprentissage de l'affirmation de soi, l'expression de la colère et la déculpabilisation. Elles permettent aussi de partager les vécus, se soutenir et briser l'isolement.

Activités spéciales

Tout au long de l'année, nous proposons des activités ludiques aux femmes et aux enfants dans le but de normaliser le milieu de vie et d'apporter de la joie et de la légèreté au quotidien.

Services externes

Nos services externes s'adressent aux femmes qui vivent de la violence conjugale ou de la violence post-séparation mais qui n'ont pas de besoin de sécurité ou d'hébergement urgent. Les femmes doivent faire leur demande initiale via la ligne d'écoute pour être ajoutées à la liste d'attente.

Rencontres individuelles

Le suivi individuel est d'une durée de 10 à 15 rencontres avec une intervenante attitrée. La fréquence des rencontres peut être hebdomadaire ou bimensuelle. Un plan d'action est établi selon les besoins spécifiques de la femme pour pallier les conséquences de la violence conjugale.

Rencontres de groupe

Rencontres thématiques

Les rencontres thématiques sont aussi offertes à l'externe. La cohorte de 4 à 10 personnes est formée au préalable via la liste d'attente. Le même groupe se rencontre chaque semaine pour une durée qui peut varier de 10 à 12 semaines, selon les besoins spécifiques des femmes le composant.

Café discussion

La café discussion a lieu une fois par mois dans nos locaux externes. Cette rencontre a comme objectif de briser l'isolement des femmes qui reçoivent activement nos services ou non, en leur offrant un lieu d'échange et de partage. Une intervenante est présente pour fournir des références et répondre aux questions au besoin.

Autres services

Service d'accompagnement

Nous offrons un service d'accompagnement pour les femmes qui en ont besoin, mais celui-ci dépend de la disponibilité des intervenantes. Les accompagnements effectués sont principalement en lien avec des comparutions de l'agresseur à la cour criminelle et des rencontres avec DPJ. Cependant, nous pouvons offrir de l'accompagnement dans d'autres types de démarches, notamment pour aller porter plainte à la police.

Références policières

Nous collaborons avec le service de police de la ville de Terrebonne ainsi que le service de police de Mascouche. Lorsqu'un évènement de violence conjugale survient, avec le consentement de la victime, les policiers nous transmettent un formulaire comprenant ses coordonnées et une courte description de l'évènement.

À la réception de ces informations, contacte la victime afin de lui présenter nos services et de valider son intérêt à les recevoir.

Représentation et sensibilisation

Regroup'elles a pour priorité de faire de la sensibilisation au sein de la communauté afin de déconstruire des préjugés qui circulent à l'égard de la violence conjugale et ainsi sensibiliser la population à la réalité vécue par les personnes qui en sont victimes. Pour ce faire, des intervenantes vont à la rencontre de différentes organisations afin de faire des ateliers de sensibilisation et aussi de présenter nos services comme à la CLEF, aux divers corps policiers, DPJ, les écoles pour adultes, etc. Nous participons également à des évènements collectifs tels que ; les 12 jours d'action contre les violences aux femmes, des kiosques de présentation dans différentes occasion, telle que la fête de la famille, etc. Lors de ces représentations, nous contribuons à faire de la prévention auprès de la population et ainsi l'a conscientisé sur cette problématique sociétale qui perdure.

Service externe jeunesse

Nos services externes jeunesse s'adressent aux mères qui vivent de la violence conjugale ou de la violence post-séparation mais qui n'ont pas de besoin de sécurité ou d'hébergement urgent, ainsi qu'à leurs enfants à partir de l'âge de 5 ans.

Rencontres individuelles

Les mères peuvent obtenir du soutien, des outils, de l'accompagnement et de l'information pour tout ce qui concerne le volet jeunesse. Les rencontres individuelles servent à explorer les visions quant au rôle de mère, solidifier le lien mère-enfant, et à bâtir un plan d'intervention axé sur les besoins exprimés.

Les enfants ont également la possibilité d'avoir des rencontres individuelles afin de travailler les conséquences de l'exposition à la violence conjugale. Les éléments travaillés lors de ces rencontres varient selon les besoins de l'enfant.

Lorsque pertinent, des rencontres familiales ou des suivis communs pour les fratries sont aussi offertes.

Les rencontres sont sur une base hebdomadaire ou bimensuelle, selon les disponibilités communes de la famille et de l'intervenante jeunesse. La durée du suivi s'étale sur 10 à 15 rencontres.

Groupe mère

Les rencontres de groupe entre mère sont au nombre de huit. L'objectif de ces rencontres est de renforcer les habiletés parentales grâce à des outils, des échanges et un soutien social. Ainsi, les rencontres permettront de favoriser le développement d'une relation harmonieuse entre la mère et l'enfant.

Les rencontres de groupe entre mères sont des rencontres à groupe fermé, ce qui veut dire que les participantes sont les mêmes du début à la fin afin de favoriser un climat de confiance et de partage.

Engagement

Nous nous engageons à offrir aux femmes et à leurs enfants mineurs répondants à nos critères d'admissibilité, les services mentionnés ci-haut, dans le respect de nos limites organisationnelles, financières, et selon la disponibilité des ressources humaines, dans les meilleurs délais possibles. La sécurité et la confidentialité du milieu et des services offerts sont prioritaires au sein de notre organisme. Nos interventions sont guidées par les valeurs de notre organisme, soit l'intégrité, la solidarité, la justice, la liberté et le respect.

Date d'adoption de la déclaration de service : 15 janvier 2025 -dernière mise à jour 15 janvier 2026

Procédure de traitement de plainte

Personne responsable de la réception des plaintes

Stéphanie Yanakis, directrice générale de l'organisme Regroup'elles

Lorsqu'une usagère vit une insatisfaction en lien avec nos services, elle doit toute d'abord en informer la directrice par écrit courriel ou papier. La directrice évalue la demande. Lorsque c'est possible, l'équipe de gestion mets en place des solutions concrètes pour pallier les insatisfactions tels que mentionné ci-bas dans la reddition de compte.

Dans la situation où l'usagère vit encore des insatisfactions malgré la prise en charge par l'équipe de gestion, elle doit adresser sa plainte directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Dans la situation où l'usagère vit encore des insatisfactions malgré la prise en charge par l'équipe de gestion, elle doit adresser sa plainte directement au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière.

Procédure :

Les plaintes peuvent être faites verbalement ou par écrit auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services. Cette démarche est confidentielle et peut être interrompue à tout moment.

Voici les principales étapes lorsque vous communiquez avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services :

1. Il reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème

ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.

5. Vous pouvez intenter un deuxième recours si vous êtes insatisfait des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire.

À noter que les femmes utilisant nos services ont accès en tout temps aux coordonnées du Commissaire aux plaintes et à la qualité, dans un cartable disponible dans les airs communs de notre organisme.

Adresse : 260 rue Lavaltrie Sud, Joliette (Québec) J6E 5X7

Téléphone : 450 759-5333, poste 2133

Sans frais : 1 800 229-1152, poste 2133

Télécopieur : 450 756-0598

Courriel : plaintes.cissslan.sss.gouv.qc.ca