



**DÉCLARATION DE SERVICES AUX FEMMES  
VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE EN RÉPONSE  
À LA NOUVELLE EXIGENCE DE LA LAPVIC**

**Avril 2023**

## LA MISSION DE LA MAISON MIKANA

La Maison Mikana est un organisme à but non lucratif qui a comme fonction d'accueillir, d'héberger et de soutenir dans leurs démarches les femmes et leur enfants victimes de violence physique, psychologique et verbale de la région d'Amos et ses environs pour lesquelles il n'y a pas de service lorsque le taux d'hébergement le permet.

## LES SERVICES DE LA MAISON MIKANA

### Services aux femmes :

La Maison Mikana offre des services aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale. Tous nos services sont confidentiels et gratuits. Il n'est pas nécessaire d'être hébergée chez nous pour avoir accès à nos services.

- Accueil et hébergement;
- Service sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine;
- Intervention auprès des femmes et des enfants;
- Information et référence en lien avec la problématique de la violence conjugale;
- Soutien et accompagnement dans les démarches judiciaires ou de réorganisation;
- Prévention et sensibilisation;
- Consultation téléphonique et face-à-face;
- Suivi individuel et collectif ;
- Rencontres thématiques.

### Services jeunesse :

L'intervenante mère-enfant offre du soutien aux mères et à leurs enfants, qu'ils soient hébergés ou non.

L'intervenante mère-enfant peut recevoir des enfants seuls à partir de 14 ans sans le consentement des parents.

Partant du principe que la violence conjugale entraîne des conséquences sur les enfants et sur la relation mère-enfant, l'intervention jeunesse comporte les objectifs suivants :

- Soutenir les mères et les aider à reprendre confiance dans leurs capacités d'accomplir adéquatement leur rôle de mère ;
- Améliorer leurs connaissances des conséquences de la violence conjugale sur les comportements et sur le développement des enfants ;
- Diminuer les impacts de la violence sur les enfants ;
- Renforcer la relation mère/enfants.

## LES DROITS DES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

La Maison Mikana reconnaît que les femmes et les enfants qui font appel à ses services ont des droits et s'engage, en tout temps, à les respecter. Voici une liste non exhaustive des droits des femmes et enfants qui font appel à nos services :

- le droit à la dignité et à l'intégrité de sa personne;
- le droit à l'intimité, au respect de sa vie privée et à la confidentialité;
- le droit à l'équité, à l'égalité et à la non-discrimination;
- le droit à l'autonomie par le respect de sa capacité de décision et de son pouvoir d'agir;
- le droit au respect de ses besoins et de son rythme;
- le droit à la protection et à la sécurité;
- le droit à des services accessibles, adéquats et de qualité;
- le droit à l'information ;
  - . sur ses droits;
  - . sur les services et les ressources disponibles et sur leurs modalités d'accès;
  - . sur l'ouverture d'un dossier, son contenu et son mode de gestion;
  - . sur la procédure d'examen des plaintes (sur les conduites du personnel, sur les services reçus ou qui devraient être reçus);
  - . le droit d'accès à son dossier.

## ENGAGEMENTS DE LA MAISON MIKANA ENVERS LES FEMMES ET ENFANTS QUI FONT APPEL AUX SERVICES

*En concordance avec les droits reconnus ci-haut, les membres de l'équipe de travail s'engagent auprès de chaque femme et enfant faisant appel aux services de la maison à :*

- L'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement ;
- Tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres, sans distinction, exclusion ou préférence fondée sur l'origine ethnique, la culture, la langue, la confession ou croyance religieuse, l'âge, l'état physique et psychologique, l'orientation sexuelle, le statut socio-économique, les convictions politiques ;

- Faire preuve de disponibilité et de diligence afin de traiter ses demandes adéquatement et dans un délai raisonnable (en fonction de sa sécurité et des ressources disponibles) ;
- Lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts ;
- Avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions ;
- Établir avec elle une relation de confiance et d'alliance, basée sur le principe d'égalité ;
- Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique ;
- Lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée, guidée, ressourcee et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison ;
- Assurer l'application des règlements (guide de fonctionnement) avec souplesse, tact, équité et justice ;
- L'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région ;
- Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.

## MÉCANISMES DE PLAINTES

La procédure portant sur la réception et l'examen des plaintes formulées par les victimes eu égard à nos services ou aux activités indiqués ci-haut est la suivante.

- Toute femme qui utilise les services de la Maison Mikana qui est insatisfaite des services reçut pour elle ou ses enfants, ou qu'elle estime qu'elle est en droit de recevoir, peut déposer une plainte. Dans un premier temps, la personne responsable de la réception des plaintes est la gestionnaire en intervention de la Maison Mikana. Si la femme le préfère, elle peut s'adresser à une administratrice de la Maison Mikana. Nous informerons également la personne victime de son droit de déposer une plainte au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Abitibi-Témiscamingue.
- La procédure pour présenter une plainte est la suivante. La femme peut demander une rencontre directement avec la gestionnaire responsable de la qualité des services ou avec l'administratrice responsable de la gestion des plaintes pour formuler sa plainte de vive voix. Une plainte peut également nous être acheminée par courriel à l'adresse [gestion.intervention@maisonmikana.com](mailto:gestion.intervention@maisonmikana.com) pour s'adresser à la gestionnaire responsable des plaintes ou à l'adresse [plaintes@maisonmikana.com](mailto:plaintes@maisonmikana.com) pour s'adresser à l'administratrice de la Maison Mikana responsable des plaintes.

- La plainte peut également être déposée directement auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSSAT, qui fera l'examen de la situation, et des recommandations le cas échéant.  
**Coordonnée de l'équipe de la Commissaire aux plaintes : 1 888 764-5531.**  
 Courriel : [cissat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca](mailto:cissat.info.plaintes@ssss.gouv.qc.ca)
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Abitibi-Témiscamingue (CAAP-AT) est l'organisme communautaire indépendant désigné pour « Assister et accompagner, sur demande, les usagers du réseau de la santé et des services sociaux qui sont insatisfaits des services reçus ou qu'ils auraient dû recevoir », ceci incluant les organismes communautaires. La femme qui utilise nos services pourra être aidée dans toutes les étapes de la démarche (informations, rédaction de la plainte, rencontres avec les responsables du traitement de la plainte, etc.), et ce par une conseillère professionnelle. Les services sont gratuits et confidentiels. **Coordonnées de la CPQS : 1-877-767-2227. Coordonnées du CAAP-AT : 819-797-2433.**
- Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect des droits des femmes ou enfants qui utilisent nos services et qui contribue à améliorer la qualité des services. Il est dans les droits d'une personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte. Le délai de traitement d'une plainte se fera dans les 45 jours ouvrables. Les conclusions de la plainte seront transmises par écrit.
- La Maison Mikana est un service disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Voici les différentes façons pour nous rejoindre :
  - **Téléphone:** 819-732-9161;
  - **Texto:** 819-443-3443;
  - **Télécopieur :** 819-732-7687;
  - **Site Web :** <https://www.maisonmikana.com/nous-joindre/> ;
  - **Page Facebook:** <https://www.facebook.com/maisonmikanaamos>;
  - **SOS Violence Conjugale :** 1-800-363-9010;
  - **Adresse postale :** C.P 65, Amos, Québec, J9T 1A5;
  - Notre adresse civique est confidentielle.
- La présente déclaration de services aux femmes victimes de violence conjugale en réponse à la nouvelle exigence de la LAPVIC a officiellement été adoptée lors de la réunion du Conseil d'administration du 18 avril 2023.