



La Séjournelle



DÉCLARATION DE SERVICES
aux femmes et aux enfants victimes de
violence conjugale et de violence conjugale
postséparation

SHAWINIGAN – MAI 2025

La Séjournelle

Ressource d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale

C.P. 92, Shawinigan, Québec

G9N 6T8

Téléphone : 819 537-8348

Télécopie : 819 537-0908

maison-femmes@lasejournelle.ca

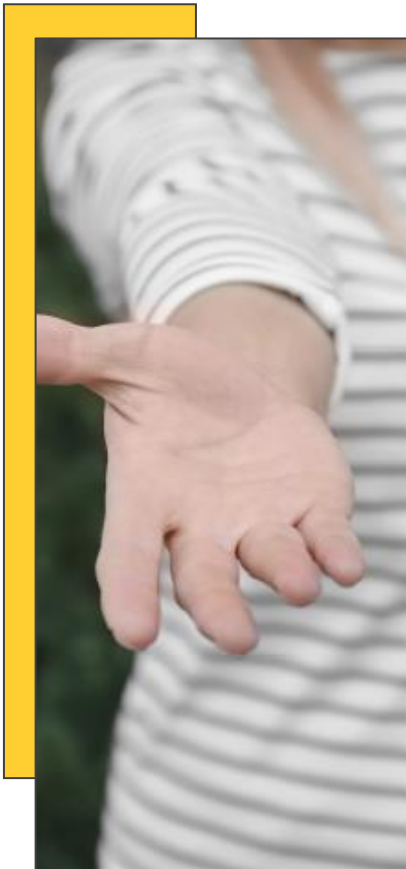
www.lasejournelle.ca

La mission

de La Séjournelle

La Séjournelle est un organisme communautaire fondé en 1986. Elle dessert les populations du Centre-de-la-Mauricie.

Sa mission est de contribuer à diminuer la violence conjugale et la violence conjugale postséparation dont sont victimes les femmes et les enfants. Pour ce faire elle offre une gamme de services aux femmes et à leurs enfants piégés dans une dynamique de domination conjugale, du soutien à leurs proches qui désirent leur venir en aide (parents, ami.e.s., etc.) et mène des actions d'information, de prévention et de formation.



Son siège social est situé à Shawinigan. La Séjournelle déploie ses services dans l'ensemble des territoires de Shawinigan, Mékinac et dans le nord de Maskinongé.

Pour des raisons de sécurité, les adresses civiques sont confidentielles et ne sont divulguées qu'aux femmes qui reçoivent des services au moment de leur rendez-vous.

Vous pouvez nous rejoindre directement 24h par jour au **819 537-8348**.

Adresse : **C.P 92, Shawinigan, Qc (G9N 6T8) ou maison-femmes@lasejournelle.ca**.

Site web : **lasejournelle.ca**

Les valeurs

et les orientations de La Séjournelle

Que ce soit envers les femmes et leurs enfants, leurs proches, ses partenaires ou envers ses employées et ses bénévoles, les valeurs véhiculées par La Séjournelle sont :

- La bienveillance ;
- L'honnêteté ;
- Le respect ;
- L'excellence ;
- La solidarité.



Dans l'objectif de contrer la violence conjugale dont sont victimes les femmes et leurs enfants, La Séjournelle a opté pour une approche globale, féministe et intégrée.

Par son approche globale, La Séjournelle reconnaît l'importance d'agir tant au niveau individuel que collectif. Par ses services directs aux personnes elle contribue à soutenir les femmes et les enfants victimes de violence conjugale à reprendre du pouvoir sur leur vie et à diminuer les impacts du rapport de domination. Par ses actions collectives, d'information, de sensibilisation, de recherche et de formation elle contribue à changer les conditions de vie des femmes et des enfants victimes de violence conjugale.

Par son approche féministe La Séjournelle reconnaît :

- Que les femmes et les enfants victimes de violence conjugale ne sont pas responsables de la violence subie ;
- Que les femmes ont droit à l'autonomie, au respect et à la liberté ;
- Que les femmes ont le potentiel et les habiletés requises pour diriger leur vie afin de prendre des décisions qui vont dans leurs intérêts et celui de leurs enfants ;
- Que les femmes reprennent du pouvoir sur leur vie à travers la solidarité, les rapports égalitaires et la défense de leurs droits.

Par son approche intégrée, La Séjournelle reconnaît que le fait de côtoyer au quotidien des femmes et des enfants qui cherchent à vivre en sécurité et en cohérence avec leurs valeurs et aspirations, nous influence directement aux niveaux de nos savoirs, savoir-faire et savoir-être de telle sorte que nos aspirations personnelles et professionnelles se doivent d'être en cohérence et en harmonie avec nos propres valeurs et actions individuelles et collectives.

Les services

offerts par La Séjournelle

La Séjournelle offre en toute confidentialité une multitude de services transitoires aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale pour les soutenir dans leur processus de reprise sur leur vie :

- Ligne d'urgence et d'intervention accessible 24/24, 7 jours par semaine :
 - Information générale ;
 - Orientation vers nos services de 1e Ligne (avec hébergement) ou en Externe (sans hébergement) ou référence vers d'autres ressources communautaires, publics ou privées ;
- Services avec hébergement en 1e Ligne et en 2e Étape¹ et services en Externe si la victime n'a pas besoin d'avoir accès à un hébergement sécuritaire :
 - Consultation individuelle ;
 - Activités de groupe ;
 - Accompagnement dans les démarches socio-judiciaires et médicales. ;
 - Mesures de protection des risques associés à la dynamique de domination conjugale.

La Séjournelle c'est aussi :

- Des services de consultation pour les proches et les professionnel.le.s ;
- Des activités d'information, de sensibilisation, de recherche et de la formation en liens avec le processus de domination conjugale (PDC) ;
- Une participation à des actions collectives visant à diminuer la violence conjugale et la violence conjugale postséparation dont les femmes et les enfants sont victimes.



¹ À noter que l'admissibilité à nos services de 2^e Étape est évaluée à la suite de la référence d'une ressource d'aide et d'hébergement de 1^e Ligne offrant des services avec ou sans hébergement (Externe).

Les droits

des femmes qui utilisent nos services

- ✓ Le droit à la dignité ;
- ✓ 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 prendre des décisions et d'agir en fonction de ses valeurs et de ses choix de vie ;
- ✓ 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 et responsabilités ;
- ✓ Le droit d'accès à son dossier.



Les engagements

de La Séjournelle envers les femmes

En concordance avec les droits inscrits précédemment, de la mission et des mandats de La Séjournelle, nous nous engageons auprès de chaque femme qui reçoit des services à :

1. Interagir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement ;
2. Tenir compte tout au long des services des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres ;
3. Transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon juste et éclairée aux services offerts ;
4. Établir avec elle une relation de confiance basée sur la transparence et le respect de ses droits à la confidentialité ;
5. Offrir à la personne en hébergement de 1^e Ligne ou de 2^e Étape un milieu de vie accueillant et sécuritaire ;
6. Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique ;
7. Assurer l'application des règles de bon fonctionnement de La Séjournelle avec souplesse, tact, équité et justice ;
8. L'orienter au besoin vers d'autres ressources communautaires, publics ou privées ;
9. Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes.





Les responsabilités collectives

des femmes admises dans nos services avec d'hébergement - 1^e Ligne et 2^e Étape

Afin de contribuer à ce que le milieu de vie soit sain, accueillant et sécuritaire pour toutes les personnes, chaque femme se doit de :

- Respecter les mesures et les consignes de sécurité mises en place ;
- Respecter la confidentialité et l'intimité des personnes qu'elle côtoie lors de son séjour ;
- Laisser ses médicaments à la garde de l'équipe d'intervention et respecter les règles qui régissent la consommation de drogue, d'alcool et de la cigarette ;
- Contribuer à maintenir un climat de groupe harmonieux et exempt de contraintes sur les autres ;
- Faire montre de sensibilité envers les besoins des enfants et leur mieux-être ;
- Veiller à ce que ses propos et comportements soient respectueux, polis et non-violents en toutes circonstances ;
- Faire un bon usage des biens de La Séjournelle et s'assurer que les espaces qui lui sont réservés soient propres et entretenus quotidiennement ;
- Participer aux rencontres communautaires obligatoires et contribuer de façon équitable à l'entretien des espaces collectifs et à la préparation des repas ;
- En cas d'insatisfaction ou de mécontentement : utiliser les procédures de médiation mises à sa disposition ;
- Si un animal l'accompagne : respecter les consignes de sécurité et assurer en tout temps sa prise en charge ;

Les mécanismes de traitement des insatisfactions et des plaintes

Je vis des insatisfactions dans mes interactions avec les autres femmes ou avec le personnel

Que puis-je faire ?

Avec les autres femmes : Lorsque quelque chose ne vous convient pas, le mieux c'est d'en parler le plus rapidement possible avec la personne concernée. Si cela ne permet pas de régler la situation, vous pouvez demander le soutien d'une intervenante.

Si vous êtes dans les services avec hébergement de 1^e Ligne, la rencontre hebdomadaire de vie communautaire est un moment où il vous est possible d'adresser vos attentes et de proposer des solutions « gagnante-gagnantes ».

Avec le personnel : Si quelque chose ne vous convient pas, nous vous invitons à en parler directement avec la personne concernée ou, à votre choix, avec sa coordonnatrice (1^e Ligne, 2^e Étape, Externe/Jeunesse ou Administration). Toutes ces personnes sont responsables de traiter la situation avec diligence, équité et respect.

Je suis insatisfaite des services de La Séjournelle

Que puis-je faire ?

En tout temps, si vous croyez que vos demandes n'ont pas été traitées d'une façon juste et équitable, que vos droits ne sont pas ou n'ont pas été respectés et que vos insatisfactions perdurent, vous pouvez demander à rencontrer la directrice générale ou la rejoindre par téléphone.

Si cette démarche ne permet pas de régler la situation à votre satisfaction vous pouvez lui adresser une plainte écrite. Vous devrez mentionner votre nom, indiquer le ou les moyens de vous rejoindre et décrire les motifs et les faits concernant votre plainte.



En personne
au siège social



Au téléphone
819 537-8348



Par courrier électronique
direction@lasejournelle.ca



Par la poste
C.P 92 Shawinigan
QC G9N 6T8

Si votre plainte est formulée par écrit vous recevrez un accusé de réception à l'adresse mentionnée. La directrice générale dispose d'un délai de 45 jours pour étudier votre plainte et vous faire part de ses conclusions, des motifs et des solutions envisagées pour répondre à vos attentes. Toute information recueillie sera traitée en toute confidentialité.

Vous trouverez la déclaration des services sur le site web de La Séjournelle :
www.lasejournelle.ca

Quels sont mes autres recours pour porter plainte ?

Comment faire ?

Il est important de noter que les procédures internes décrites précédemment ne restreignent en rien votre droit de faire appel directement avec le bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS MCQ.

Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous devriez recevoir un accusé de réception de celle-ci.

La personne responsable du traitement des plaintes dispose de 45 jours pour l'étudier après sa réception. L'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Elle devra vous communiquer ses conclusions, les motifs de celles-ci et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

Pour plus d'information consulter le site internet suivant où vous trouverez toutes les informations nécessaires pour vous guider dans vos démarches, compléter le formulaire en ligne, écrire un courriel ou téléphoner sans frais.



<https://ciusssmcq.ca/nous-joindre/plaintes>
commissaireplaintes04@ssss.gouv.qc.ca



1 888 693.3606 (sans frais)
819 233.2322 – Poste 18302

Besoin d'accompagnement !

Contactez le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAPP) de la Mauricie et du Centre-du-Québec qui est situé au 7175, rue Marion, bureau 100, Trois-Rivières (QC) G9A 5Z9.

Cet organisme est mandaté par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour offrir un soutien aux personnes qui souhaitent formuler une plainte au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.



info@caap-mcq.qc.ca



1 877 767.2227 (sans frais)
819 840.0451