

Déclaration de services

Maison d'hébergement le Rivage de La Baie et du Bas-Saguenay

(adoptée au Conseil d'administration du 07 juin 2022).

Notre mission

La Maison d'hébergement Le Rivage de La Baie et du Bas-Saguenay (le Rivage) est un service 24 hres/7 jours qui a pour mission d'accueillir et d'héberger les femmes et toute personne s'identifiant comme femme, avec ou sans enfants, vivant une situation de violence. L'hébergement se fait dans un lieu sécuritaire, chaleureux et les services sont confidentiels.

Nos services

HÉBERGEMENT 24h/7jours

Femmes

Hébergement temporaire ; Rencontres individuelles ; Soutien vers la stabilité résidentielle; Références et accompagnements ; Rencontres post-hébergement ; Rencontres de groupe interne ; Écoute téléphonique.

Mères / enfants

Rencontres individuelles mères et enfants ; Activités spéciales ; Environnement stimulant adapté aux enfants.

HÉBERGEMENT SECONDE ÉTAPE

Femmes

Avec l'accompagnement d'une intervenante les objectifs sont d'offrir plus de temps aux femmes vivant une situation de violence post-séparation ou d'itinérance. Les femmes peuvent ainsi poursuivent leurs apprentissages vers l'atteinte de l'autonomie et la reprise du pouvoir au quotidien. 14 chambres meublées, chauffées et éclairées, à coûts réduits.

Mères / enfants

Avec l'accompagnement d'une intervenante mère-enfant, les objectifs sont d'offrir de l'hébergement en seconde étape afin de permettre un séjour plus long aux mères victimes de violence, accompagnées de leurs enfants. Les femmes peuvent ainsi

poursuivent leur processus de dévictimisation et reprendre du pouvoir au quotidien. 3 logements 5 ½ meublés, chauffés et éclairés à coûts réduits.

SERVICES EXTERNES

Suivi individuel

Le suivi externe est offert gratuitement aux femmes, de 14 ans et plus, voulant participer à des rencontres touchant les sujets de la violence conjugale, les difficultés de couple (relations amoureuses), la dévictimisation et autres sujets connexes. Les services externes sont offerts également dans les municipalités de Ferland-et-Boilleau, L'Anse-Saint-Jean, Petit-Saguenay, Rivière-Éternité et Saint-Félix-d'Otis.

Groupes de soutien externe sur la violence conjugale

Favoriser l'entraide, briser l'isolement, s'informer sur la problématique de la violence conjugale. 8 rencontres ; Gratuit ; 18 ans et plus.

Groupes de soutien externe sur la reprise du pouvoir

Se mettre en action, briser l'isolement, apprendre de nouvelles compétences. 8 rencontres ; Gratuit ; 18 ans et plus.

Sensibilisation, prévention, information

Offre de sensibilisation sur la problématique de la violence conjugale, présentation des services de l'organisme, kiosques, formations en violence conjugale, conférences et ateliers pour la communauté adulte ou jeunesse.

Nos engagements envers vous

Toute personne s'adressant au Rivage a le droit d'être traitée avec courtoisie, équité, compréhension et dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

La présente information au sujet de la gestion des plaintes vise à :

- Assurer une gestion efficace des plaintes, et ce, dans des délais raisonnables;
- Contribuer à l'amélioration continue de la qualité des services offerts à la population par le Rivage.

La philosophie d'intervention de notre maison d'hébergement reconnaît que les interventions auprès d'une personne doivent viser le respect de ses besoins et de son rythme, notamment quant à sa capacité de gérer sa vie et de prendre les décisions la concernant.

Mécanisme de plainte : processus à suivre en cas de plainte.

Le dépôt d'une plainte eu égard à nos services ou activités doit se faire auprès du commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre Intégré Universitaire de Santé et de Services Sociaux (CIUSSS) du Saguenay Lac-Saint-Jean.

Plus précisément, le commissaire vous fournira :

- l'évaluation et le traitement de votre plainte et de votre signalement en toute confidentialité par un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services indépendant;
- l'accès gratuit et confidentiel à des ressources pour vous accompagner dans votre démarche.

C'est votre droit de vous faire entendre.

Vous pouvez rejoindre le Commissaire aux plaintes au

1 877 662-3963

Adresse :

**Hôpital de Chicoutimi
305, rue Saint-Vallier
Chicoutimi (Québec) G7H 5H6**

Vous trouverez un formulaire de dépôt de plainte à :

<https://santesaglac.gouv.qc.ca/usagers-et-visiteurs/droits-plaintes-questions/porter-plainte/>

Votre plainte peut être faite par téléphone, par courriel, par courrier ou en vous présentant à l'adresse ci-dessus. Elle devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.