



## LA DIFFUSION DE LA DÉCLARATION DE SERVICES

En plus de mettre sa déclaration de services sur son site Internet [www.maisonad.org](http://www.maisonad.org), chaque femme qui utilise les services de l'organisme en hébergement et à l'externe est informée et ce, au moment de l'accueil. L'organisme diffuse l'information sur le mécanisme de plainte par de l'affichage à l'intérieur de ses lieux physiques.

### LES COORDONNÉES

#### Coordonnées et téléphone

(Adresse postale confidentielle)

C.P. 103

Granby, Québec

J2G 8E2

Ligne d'écoute : (450) 378-9297

Ligne administrative : (450) 378-9295

#### Adresses courriels :

Intervenantes :

[intervenantes@maisonad.org](mailto:intervenantes@maisonad.org)

Administration : [direction@maisonad.org](mailto:direction@maisonad.org)



Adoption : 24 octobre 2022



## MAISON ALICE-DESMARAIS DÉCLARATION DE SERVICES



Le commissaire dispose de 45 jours calendrier après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. 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.

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.

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



## LA MISSION

Venir en aide aux femmes avec ou sans enfants, vivant de la violence conjugale ; promouvoir des relations saines et égalitaires ; sensibiliser la population à la problématique de la violence faite aux femmes ; lutter socialement et politiquement ; défendre les droits des femmes et de leurs enfants vivant de la violence conjugale. Tout ceci afin de permettre aux femmes de reprendre le pouvoir sur leur vie.

### Les heures d'ouverture

L'organisme est un milieu de vie 24/7 ; Pour accéder au service d'hébergement, une demande doit être fait par téléphone ;

Les services autres que l'hébergement sont disponibles sur rendez-vous seulement en téléphonant sur la ligne d'écoute.

**La Maison Alice-Desmarais tient à préciser qu'elle est un milieu de vie confidentiel afin d'assurer la sécurité.**

## LES SERVICES OFFERTS AUX FEMMES AVEC OU SANS ENFANTS VICTIMES DE VIOLENCE CONJUGALE

Les services suivants sont accessibles selon une évaluation des besoins des femmes et de leurs enfants, selon la capacité d'accueil en hébergement, selon la capacité de l'organisme d'offrir les services de façon sécuritaire et selon les ressources humaines disponibles.

Les services sont d'une durée déterminée et à court terme.

- Hébergement ;
- Services externes ;
- Rencontres individuelles et de groupe ;
- Services téléphoniques ;
- Accompagnement ;
- Références.

## LES ENGAGEMENTS

L'organisme offre ses services en fonction de sa mission, selon les ressources humaines disponibles et selon les besoins identifiés avec les femmes.

## LE MÉCANISME DE PLAINTE

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès des représentantes de la Maison Alice-Desmarais, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Toute plainte doit être acheminée au Commissaire aux plaintes du CIUSSS de l'Estrie CHUS.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le site Internet du CIUSSS de l'Estrie CHU à l'adresse suivante : <https://www.santeestrie.qc.ca/plainte>

Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel, en ligne, par courrier ou en vous présentant à l'adresse ci-dessous.

### 1- Par téléphone :

1 866 917-7903 (sans frais)

### 2- Par courriel :

Remplir le formulaire et le transmettre à l'adresse suivante : [plaintes.ciussse-chus@sss.gouv.qc.ca](mailto:plaintes.ciussse-chus@sss.gouv.qc.ca)

### 3- En ligne :

Remplir le formulaire <https://www.santeestrie.qc.ca/plainte>

### 4- Par la poste ou en personne :

La Pommeraie et la Haute-Yamaska  
Commissaire aux plaintes et à la qualité des services  
Hôpital de Granby  
205, boulevard Leclerc Ouest  
Granby, Québec  
J2G 1T7