



ALTERNATIVE
pour Elles

**DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES
D'INFRACTIONS CRIMINELLES**

Mai 2026



ALTERNATIVE *pour Elles*

La mission d'Alternative pour Elles

Alternative pour Elles est un organisme communautaire autonome qui existe depuis 1982 et qui dessert les femmes de Rouyn-Noranda, ainsi que des femmes d'autres régions qui fuient la violence de leur conjoint. Elle a pour mission première de promouvoir et défendre les droits des femmes victimes de violence conjugale et de leurs enfants, de leur offrir des services d'aide et d'hébergement et de les accompagner dans la reprise de pouvoir sur leur vie. Alternative pour Elles intervient aussi pour prévenir et contrer la problématique de la violence conjugale et pour sensibiliser la communauté à ses causes et ses conséquences dans la vie des victimes. Le siège social de la maison est situé à Rouyn-Noranda.

Les services de la maison Alternative pour Elles :

En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants, Alternative pour Elles offre une multitude de services pour les accompagner dans leur reprise de pouvoir :

- Accompagnement dans des démarches, juridiques, sociales, médicales, d'immigration. (Soutien pour déposer une demande d'aide sociale, une demande IVAC, une demande à l'Office municipale d'habitation. Accompagnement dans les démarches auprès de différents acteurs judiciaires, accompagnement tout au long du processus judiciaire, soutien dans les étapes du processus d'immigration).
- Intervention individuelle et de groupe (L'intervention de groupe a lieu sous forme d'ateliers thématiques hebdomadaires pour les femmes utilisant nos services, tant à l'interne qu'à l'externe).
- Information et référence vers d'autres ressources de la communauté
- Intervention appropriée aux besoins des enfants
- Suivi post-hébergement (Information, référence, soutien et accompagnement dans les démarches, qu'elles soient juridiques, sociales et médicales). Nos services sont offerts en tout temps et toujours sur une base volontaire.

- Services de consultation externe (sans hébergement) en tout temps, tant par le biais de consultations téléphoniques, de rencontres en face à face, de soutien dans les démarches ou d'accompagnements à différents rendez-vous qu'ils soient d'ordre juridique, médical ou social.)
- Écoute (ou intervention) téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection
- Services de consultation pour les proches et les professionnel.le.s
- Sessions d'information, de sensibilisation et de formation sur la violence conjugale
- Activités de prévention et de sensibilisation dans la communauté (conférence dans les milieux de travail, atelier de prévention dans les écoles secondaire pour contrer la violence dans les relations amoureuses chez les adolescentes et adolescents, conférence dans différents programmes au Cégep (Techniques Policières, Techniques de Travail Social, Techniques en Soins infirmiers, Technique d'Éducation à l'Enfance, etc).

LES DROITS DES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

Alternative pour Elles reconnaît que les femmes qui font appel à ses services ont des droits et s'engage, en tout temps, à les respecter :

- 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
- le droit d'accès à son dossier.

ENGAGEMENTS DE LA MAISON ALTERNATIVE POUR ELLES ENVERS LES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

En concordance avec les droits reconnus ci-haut, la maison s'engage auprès de chaque femme faisant appel à ses services à :

- l'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement
- tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres
- 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
- respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique
- lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison
- assurer l'application des règlements (code de vie) 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

MÉCANISME DE PLAINTE

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 usagère d'Alternative pour Elles qui est insatisfaite des services reçus, 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 coordonnatrice de la maison d'hébergement Alternative pour Elles : Mme Cathy Allen, ps.ed. Si l'usagère le préfère, elle peut adresser sa plainte à la présidente du Conseil d'administration Mme Nadine Cambron. 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. L'usagère peut demander une rencontre directement avec la coordonnatrice ou la présidente de la maison d'hébergement Alternative pour Elles et formulez sa plainte de vive-voix. Une plainte peut également nous être acheminée par courriel à l'adresse alternative@tlb.sympatico.ca

- La plainte peut également être déposée directement auprès de la Commissaire aux plaintes et à la qualité des services (CPQS) du CISSAT, qui fera l'examen de la situation, et des recommandations le cas échéant.
- 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. L'usagère 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 usagères 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 d'hébergement Alternative pour Elles est un service disponible 24 heures par jour, 7 jours par semaine. Voici les différentes façons pour nous rejoindre :
 - **Téléphone:** 819-797-1754;
 - **Texto:** 819-279-8788;
 - **Télécopieur :** 819-797-9727;
 - **Site Web :** alternativepourelles.com/nous-joindre;
 - **PageFacebook:** <https://www.facebook.com/alternativepourelles>;
 - **SOS Violence Conjugale :** 1-800-363-9010.
 - **Adresse postale :** C.P 1225 Rouyn-Noranda, Québec, J9X 6E3;
 - Notre adresse civique est confidentielle.

Il est possible d'accéder à nos services en prenant rendez-vous par téléphone ou encore en vous présentant à la personne directement à la maison. Nous offrons également des services de consultation externe (sans hébergement) en tout temps, tant par le biais d'écoute téléphonique qu'au moyen de rencontres en face à face.