

Maison de Lina



MAISON D'AIDE ET D'HÉBERGEMENT
POUR FEMMES ET ENFANTS VICTIMES
DE VIOLENCE CONJUGALE



Déclaration de services

maisondelina.org | 450-962-8085

CP1705, succursale Saint-Martin
Laval (Québec) H7V 3P9

TABLE DES MATIÈRES

À PROPOS DE LA MAISON DE LINA.....	3
NOS SERVICES.....	6
TES DROITS.....	7
NOTRE ENGAGEMENT.....	7
PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	8

À PROPOS DE LA MAISON DE LINA

Notre histoire

En 2003, après des années de pressions de la part du Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale auprès des instances décisionnelles de notre gouvernement provincial, le financement des maisons a doublé. Cette hausse permet l'amélioration de services de prévention et d'intervention au sein des maisons de la province du Québec.

Une étude des besoins révèle alors que les deux maisons d'hébergement de Laval, soit Le Prélude, incorporé en 1981, et l'Esther, en 1992, ne suffisent pas aux demandes des Lavalloises. La maison l'Esther marraine alors le projet d'ouverture d'une troisième maison. Fondée en 2005, la Maison de Lina accueille ses premières femmes accompagnées de leurs enfants dans une toute petite maison, le temps que la nouvelle résidence soit construite. À l'automne 2008, nous emménageons dans notre nouvelle demeure de 15 places, nommée la Maison de Lina, en mémoire d'une femme qui fut hébergée à la Maison l'Esther, et qui fut assassinée par son conjoint lors d'un retour au domicile conjugal.

Notre mission

La Maison de Lina est un organisme sans but lucratif qui vise, à des fins sociales et politiques, à :

- Assurer un accueil, un hébergement sécuritaire et un soutien aux femmes et enfants victimes de violence conjugale;
- Sensibiliser ces personnes à leurs droits ainsi que la population à la problématique sociale qu'est la violence conjugale.

La réalisation de ces objectifs vise également, dans une perspective plus large, à contrer la violence conjugale dans une analyse féministe et globale. Nous favorisons les rapports égaux, la prise de conscience et l'autonomie de toutes les femmes.

Nos valeurs

Nous croyons profondément que les femmes victimes de violence conjugale détiennent la capacité et le pouvoir d'agir sur leur vie, selon leurs propres besoins et intérêts. Nous favorisons l'alliance avec les femmes et les relations égalitaires par le respect, la transparence et la solidarité. Nous sommes engagées dans la défense de droits des femmes et des enfants dans la lutte contre l'injustice, car nous considérons que la violence conjugale est une problématique sociale inacceptable.

Le respect : C'est la reconnaissance de l'intégrité, de la dignité et de la liberté des femmes. Respecter son droit à la différence, d'être un individu unique, d'agir et de penser différemment. Prendre en considération ses opinions, ses croyances, sa culture, sa religion, ses choix de vie, son orientation sexuelle, etc. dans une attitude réciproque de non-jugement.

L'égalité : C'est favoriser le développement de rapports égalitaires avec et entre les femmes. Lutter contre les inégalités entre les hommes et les femmes, car elles ont droit, sans discrimination, à l'égalité sociale, économique, politique, juridique et culturelle ainsi qu'au respect de ses droits.

L'autodétermination : C'est mettre tout en place pour favoriser le développement de l'indépendance, de la créativité et de la liberté des femmes. Reconnaître leur plein potentiel à diriger leur vie et prendre des décisions pour elle-même et leurs enfants. Encourager les femmes à acquérir une vision plus large de la socialisation et de son impact sur leur vie en partageant avec elle notre vision de l'émancipation collective des femmes.

La justice sociale : C'est croire à une égalité des droits et une solidarité collective. Lutter ensemble pour que les femmes aient droit à des services de qualité et un partage équitable des ressources qui doivent répondre à leurs besoins essentiels et à l'amélioration de leur bien-être.

La solidarité : C'est favoriser un lien de solidarité par le développement d'un sentiment de responsabilité commune, d'unité et de reprise de pouvoir collective par un support mutuel. Se mobiliser et agir ensemble vers un objectif commun.

Nos objectifs

Dans l'exercice de sa mission, la Maison de Lina oriente ses actions vers l'atteinte des objectifs suivants :

- Défendre et promouvoir les intérêts et les droits des femmes et enfants victimes de violence conjugale.
- Développer des moyens d'intervention visant à enrayer la violence conjugale et ses effets par une analyse féministe.
- Favoriser une démarche qui vise la reprise de pouvoir des femmes par elles-mêmes.
- Informer et sensibiliser la population pour lutter collectivement à favoriser un changement individuel et social.

Notre vision de la violence conjugale

La Maison de Lina croit que la violence faite aux femmes est un problème social. Historiquement, les rapports inégaux entre les sexes dans notre société ont contribué à la domination des hommes et, de ce fait, à la soumission des femmes. Les différentes formes de violence que les hommes exercent sur les femmes, au sein du couple, sont des manifestations, dans l'intimité, de rapports de pouvoir présents dans nos sociétés.

La violence conjugale ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, **un moyen choisi pour dominer** l'autre personne et affirmer son pouvoir sur elle. Afin de placer et de maintenir la femme dans un état d'infériorité et pour l'obliger à adopter des comportements conformes à ses désirs, l'homme utilise différentes stratégies de contrôle. Les premiers signes peuvent d'ailleurs s'avérer subtils et difficiles à déceler.

La violence conjugale peut se manifester sous plusieurs formes : **verbale, psychologique, physique, sexuelle et économique**. Le caractère répétitif des épisodes de tension et de violence, en alternance avec des épisodes de justification et de lune de miel, représente ce qu'on appelle le cycle de la violence. Par conséquent, la femme perd, chaque fois, un peu plus confiance en elle, puis se met à douter de ses perceptions. Malgré tous ses efforts, elle n'arrive pas à faire cesser la violence et à modifier la situation, ce qui la maintient dans un état d'impuissance.

Fréquemment, la femme qui demande de l'aide a déjà vécu plusieurs cycles de violence conjugale. Elle arrive en maison d'hébergement avec une estime de soi très basse, d'autant plus que la société a contribué à la culpabiliser parce qu'elle a été violentée et qu'elle est demeurée dans cette situation. Peu de gens savent que les deux premières phases (tension et agression) ont pour effet de contrôler la femme, alors que les deux autres phases (justification et réconciliation) servent à maintenir la femme au sein de la relation.

Aussi, pour permettre à la femme de reprendre du pouvoir sur sa vie et ainsi favoriser son autonomie, nous utilisons l'approche féministe.

NOS SERVICES

Écoute téléphonique 24/7

Tu pourras bénéficier d'une écoute téléphonique de jour, de soir comme de nuit, pendant laquelle tu seras écoutée, informée, et/ou référée sans jugement. Ce service est offert à toute la population (femmes victimes, proches, professionnels, etc.)

Hébergement sécuritaire

À la Maison de Lina, tu auras une chambre privée pour toi et tes enfants. Nous avons également une cuisinière qui prépare les repas afin que tu puisses prendre soin de toi et te concentrer sur tes démarches et ta reprise de pouvoir sur ta vie. La maison est adaptée pour les femmes et les enfants ayant une limitation physique, visuelle ou auditive.

Soutien et accompagnement sans hébergement

Même si tu n'es pas hébergée à la Maison de Lina, que tu sois en couple avec ton conjoint ou pas, tu pourras néanmoins bénéficier des services d'une intervenante. Elle pourra te rencontrer de manière régulière soit en personne, au téléphone ou par visioconférence et t'offrir du soutien et de l'accompagnement.

Service mère / enfant

Dans un contexte de violence conjugale, les enfants vivent aussi des conséquences. Les intervenantes jeunesse sont là pour te supporter dans ton rôle de mère, ainsi que pour accompagner et outiller tes enfants. Ce service est également offert sans hébergement.

Accompagnement dans les démarches

Quitter un conjoint violent implique de nombreuses démarches et rencontres, telles que: police, avocat, DPJ, aide sociale, médecin, banque, etc. Que tu sois hébergée ou non, les intervenantes de la Maison de Lina seront à tes côtés dans la défense de tes droits et la reprise du pouvoir sur ta vie.

Suivi post-hébergement

Lorsque ton séjour à La Maison de Lina sera terminé et que tu auras trouvé un nouveau milieu de vie, tu pourras continuer les démarches et les suivis entamés en hébergement avec l'une de nos intervenantes externes.

Prévention et sensibilisation

Nos intervenantes offrent des services de prévention et de sensibilisation visant à démystifier la problématique de la violence conjugale, en milieu scolaire, en entreprises et dans toute autre organisation.

TES DROITS

Voici tes droits en tant qu'utilisatrice de nos services :

- Le droit à l'intimité, au respect de ta 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 ta capacité de décision et de ton pouvoir d'agir
- Le droit au respect de tes besoins et de ton 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 tes droits
- Le droit d'accès à ton dossier [1]

[1] Une demande écrite te sera demandée pour accéder à ton dossier. Un délai de traitement d'environ 2 semaines s'applique.

NOTRE ENGAGEMENT

En concordance avec tes droits reconnus ci-haut, la Maison de Lina s'engage auprès de chaque femme faisant appel à nos 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

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Étape 1 – Auprès de la Maison de Lina

Si tu n'es pas satisfaite du soutien et/ou des services reçus, ou que tu crois que tes droits et nos engagements n'ont pas été respectés, tu peux, dans un premier temps, en discuter avec les intervenantes de la maison. Si tu n'es toujours pas satisfaite après en avoir discuté, tu peux écrire une lettre explicative à la coordonnatrice générale de la Maison de Lina, qui verra avec toi les actions possibles pour régler la situation dans les 30 jours suivant la réception de la plainte. Sache que tu as droit de connaître l'issue de ta plainte, peu importe la situation.

Tu peux joindre la coordonnatrice générale de la Maison de Lina à :

coordo@maisondelina.org
450-962-8085
CP1705, succ. Saint-Martin
Laval QC H7V 3P9

Étape 2 – Auprès du Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

Si tu n'es pas satisfaite des démarches auprès des intervenantes et de la coordonnatrice générale de la Maison de Lina, tu as toujours la possibilité de faire une plainte formelle au Bureau du Commissaire aux plaintes et de la qualité des services du CISSS de Laval. Si tu as besoin de plus d'informations pour formuler ta plainte, tu peux visiter leur site web. Une fois le formulaire de plainte rempli et envoyé au bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services, il faut prévoir un délai allant jusqu'à 45 jours avant de recevoir un suivi de leur part. Sache que tu as droit de connaître l'issue de ta plainte, peu importe la situation.

Bureau du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

<https://www.lavalensante.com/informations-pratiques/plaintes-et-qualite-des-services/>

plaintes.csssl@ssss.gouv.qc.ca

450-668-1010 ext. 23628

800, boul. Chomedey Tour A, bureau 301

Laval (QC) H7V 3Y4