



## **Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles**

### **1. Nom de l'organisme**

YWCA Québec

### **2. La mission et la vision de la YWCA de Québec**

La YWCA Québec favorise le bien-être, la sécurité et le développement du plein potentiel de toutes les femmes et de toutes les filles.

Leader dans sa communauté et véritable milieu de vie, la YWCA Québec contribue à une société diversifiée, inclusive et égalitaire à laquelle toutes les femmes et toutes les filles participent pleinement.

### **3. Les valeurs de la YWCA de Québec**

Le respect  
La solidarité  
L'engagement

L'ouverture  
La collaboration

### **4. Services offerts aux femmes victimes d'infractions criminelles**

- **Hébergement d'urgence (30 jours)**
- **Hébergement Transitoire**
- **Post-hébergement**

Nos services sont offerts selon notre capacité d'hébergement, notre capacité à offrir les services de façon sécuritaire et selon les ressources humaines disponibles ainsi que selon les besoins des femmes et de leurs enfants. Donc toujours selon une évaluation individuelle, cas par cas, des besoins des femmes et de leurs enfants et de nos capacités à répondre à ces besoins.

### **5. Engagements envers les personnes victimes d'infractions criminelles**

Nos services s'adressent à des femmes en situation de grande vulnérabilité, des femmes sans ressources financières, sans réseau social adéquat ou sans endroit sécuritaire pour dormir. Nos services d'hébergement permettent aux femmes dans le besoin d'obtenir un support temporaire pour remettre de l'ordre et faire les démarches nécessaires pour retrouver une stabilité de vie. Les accompagnements sont personnalisés selon la situation de chaque femme. Nos interventions ont toujours pour objectif d'offrir la sécurité et bien être à toutes. Ainsi, une même situation n'aura pas nécessairement les mêmes conséquences, selon le contexte.

Toutefois, la dispensation des services se fait en fonction des ressources humaines disponibles, selon les besoins identifiés avec les femmes et la capacité de l'organisme à répondre adéquatement aux demandes (pas de places en hébergement, liste d'attente pour les services



transitoires et post-hébergement, etc.) Pour ces raisons, il nous est impossible d'établir des délais de traitement des demandes d'hébergement et de services.

## **6. Mécanisme de plainte**

Toute plainte doit être acheminée au Commissaire aux plaintes du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

1. Le commissaire reçoit votre demande et peut vous aider à formuler votre plainte.
2. Il examine votre plainte pour bien cerner le problème et tenter de le résoudre. À ce moment, il vous demandera votre version des faits.
3. Il recueille des renseignements auprès des personnes en cause.
4. Il vous informe des résultats dans les 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement.

### **Pour joindre ce service :**

**Par téléphone :** 418 691-0762 ou, sans frais, 1 844 691-0762

**Par télécopieur :** 418 643-1611

**Par courriel :** [commissaire.plainte.ciusssccn@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plainte.ciusssccn@sss.gouv.qc.ca)

### **Par la poste :**

Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

CIUSSS de la Capitale-Nationale

2915, avenue du Bourg-Royal

Québec (Québec) G1C 3S2

### **Sur le site internet :**

<https://www.ciusss-capitalenationale.gouv.qc.ca/services/commentaire-plainte/satisfaction-insatisfaction-plaintes/plaintes/commissaire>

## **7. Coordonnées et heures d'ouverture de la YWCA de Québec**

### **YWCA Québec**

855 avenue Holland

Québec, QC

G1S 3S5

**Téléphone :** 418-683-2155 Poste 134 (bureau des intervenantes)

Poste 143 (coordonnatrice clinique à l'hébergement)

**Courriel :** [info@ywcaquebec.qc.ca](mailto:info@ywcaquebec.qc.ca)

**Heures d'ouverture :** Hébergement, 7 jours sur 7 24 h/24 h

## **8. Date d'adoption de la déclaration de services**

28 juin 2022