



Déclaration des services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Identification de l'organisme :

Entraide pour hommes
1078 rue Sainte-Hélène
Longueuil, Qc, J4K 3R9
450 651.4447 poste 223
direction@entraidepourhommes.org

Notre mission

Accompagner les hommes auteurs de violence conjugale et familiale dans une démarche de responsabilisation et de changement, par l'intervention, la prévention et la sensibilisation, afin de contribuer à la sécurité des victimes et à l'émergence de relations égalitaires et sans violence.

Nos valeurs

- **L'accueil** : En plus de l'écoute et de l'ouverture, l'accueil repose sur une disponibilité réelle et un respect mutuel afin d'entretenir une relation de confiance indispensable à l'intervention.
- **La responsabilité** : L'obligation qu'a une personne de répondre de ses actes, de les assumer et d'en supporter les conséquences est le fondement de sa capacité à reconnaître sa difficulté, à devenir meilleure et à s'engager sur la voie du changement.

- **La compétence** : Agir auprès de la clientèle en toutes circonstances avec professionnalisme, crédibilité et rigueur afin d'offrir un service de qualité à la hauteur des plus hauts standards.
- **L'accessibilité** : Dans une perspective d'efficience, l'Entraide pour hommes offre des services accessibles, peu coûteux et adaptés aux besoins et aux disponibilités de sa clientèle dispersée sur un vaste territoire.
- **L'égalité** : Le principe selon lequel les femmes et les hommes ont le même statut et qu'ils bénéficient des mêmes conditions pour faire respecter leurs droits fondamentaux et atteindre leur plein potentiel est au cœur de ce qu'est et fait l'Entraide pour hommes.

Les territoires desservis

- Agglomération de Longueuil
- MRC Vallée-du-Richelieu
- MRC des Maskoutains
- MRC Marguerite d'Youville
- MRC Acton
- MRC de Rouville (Marieville et Richelieu)

Nos services offerts aux personnes victimes

Le service d'intervention pour homme subissant de la violence a comme principaux objectifs d'accompagner l'homme à :

- Apprendre à s'affirmer adéquatement;
- S'outiller devant les situations difficiles;
- Se responsabiliser face à son vécu et dans la recherche de solutions;
- Développer ses habiletés sociales et relationnelles;
- Développer une meilleure connaissance de soi;
- Accroître ses capacités d'introspection;
- Explorer de nouveaux modes de communication;
- Apprendre à sentir, à identifier et à exprimer adéquatement ses émotions.

Le processus

- **Accueil téléphonique :**

L'accueil téléphonique est le premier contact que le participant aura avec l'organisme. Nous nous engageons à faire un premier contact avec le participant dans un délai de 72 heures ouvrables. C'est le moment de travailler la création d'un lien positif entre la personne et l'organisme. Il est donc important que cette étape soit bienveillante.

- **Rencontre d'accueil :**

Il s'agit, à cette étape, d'accueillir l'homme et d'établir une relation de confiance avec lui afin de favoriser le processus de changement. Un minimum de trois rencontres est nécessaire pour compléter le processus d'accueil.

- **Groupe Agir pour hommes subissant de la violence :**

Le groupe Agir vise à briser l'isolement, à pratiquer l'affirmation de soi et à mettre en pratique de nouveaux modes de communication. Nous procédons à une évaluation rigoureuse afin de nous assurer que le participant correspond bien au profil de l'homme subissant et non à celui de l'auteur de violence.

- **Post-suivi :**

À la fin de son parcours, l'homme sera en mesure d'évaluer si ses objectifs ont été atteints. Il demeure en lien avec son intervenant-e et peut, selon son besoin, être revu ponctuellement. De plus, l'homme peut être référé vers une ressource sociocommunautaire afin de travailler plus spécifiquement un élément sur sa réalité.

Services non offerts

Nous ne travaillons pas auprès d'une clientèle autre qu'en contexte de violence conjugale et familiale.

Nous ne travaillons pas auprès d'une clientèle âgée de moins de 18 ans.

Nous n'offrons pas de conseil juridique ou de médiation de différends. Nous ne pouvons trancher de tout recours civil et il est de notre devoir de rester impartial.

Nos engagements envers vous

- Intervenir : Offrir des services d'intervention auprès des hommes concernés par la violence dans un contexte conjugal et familial.
- Sensibiliser : Mener des actions de sensibilisation pour mieux faire comprendre les dynamiques de la violence et favoriser une prise de conscience individuelle et collective.
- Accompagner : Aider les hommes à s'engager dans une démarche de changement en leur offrant un cadre structuré, confidentiel et respectueux.
- Agir en prévention : Intervenir en amont pour minimiser les risques de violence grâce à des initiatives ciblées en collaboration avec les partenaires du milieu.

Refus, suspension ou fin de services

L'Entraide pour hommes se réserve le droit de refuser, suspendre ou mettre fin aux services offerts dans certaines situations exceptionnelles où la personne victime présenterait un comportement inacceptable relativement à l'obligation de l'Entraide pour hommes d'offrir un milieu de travail sain à son personnel, exempt de violence, de harcèlement ou tout autre comportement de même nature.

Mécanisme de plainte

Le mécanisme de gestion des plaintes s'applique à tous les membres du personnel de l'Entraide pour hommes.

Définition

Plainte : toute insatisfaction exprimée par une personne concernant les services reçus, un comportement, une intervention de l'Entraide pour hommes.

Plainte officielle : plainte déposée par écrit ou par courriel, signée et transmise à la direction générale.

La personne responsable de la réception des plaintes

Geneviève Landry, directrice générale de l'Entraide pour hommes.

La procédure pour présenter une plainte

Une plainte peut être transmise :

- Verbalement à un-e intervenant-e ou à la direction générale.
- Par écrit (courriel ou lettre) à la direction générale.

Un accusé de réception sera transmis dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

Traitement interne :

1. Réception : l'intervenant-e ou le/la représentant-e reçoit la plainte, recueille les faits et les transmet à la direction générale.
2. Analyse : la direction générale rencontre le plaignant pour clarifier la situation et rechercher une solution.
3. Décision : la direction générale communique sa réponse écrite dans un délai maximum de 20 jours ouvrables.
4. Si non résolu : le conseil d'administration forme un comité de traitement qui rend une décision dans un délai maximum de 30 jours ouvrables.

Recours externe :

Si la personne plaignante demeure insatisfaite, elle peut s'adresser au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS/CIUSSS de la Montérégie 1-877-767-2227 ou à un organisme communautaire d'accompagnement indépendant.

Le droit de la victime d'être informée de l'issue de sa plainte :

À l'issue de la présente plainte de services, vous serez informé par la direction générale de sa finalité.

Coordonnées et heures d'ouverture

Longueuil :

1078 rue Sainte-Hélène
Longueuil, Québec
J4K 3R9

Belœil :

535 boul. Sir-Wilfrid-
Laurier, bureau 312
Belœil, Québec
J3G 5E9

Saint-Hyacinthe:

2780 avenue Raymond,
bureau 103
Saint-Hyacinthe,
Québec
J2S 5W7

Nos services sont offerts sur rendez-vous seulement, selon l'horaire suivant :

Lundi : 9h-17h

Mardi : 9h-21h30

Mercredi: 9h-21h30

Jeudi: 10h-21h30

Vendredi: 10h-16h

À noter que nos bureaux sont fermés les jours fériés. Nos points de services de Belœil et Saint-Hyacinthe sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant.

Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

Adopté en 2014 par le conseil d'administration de l'Entraide pour hommes.

Plateformes web

Site Internet : entraidepourhommes.org



Entraide pour hommes



Entraide_pour_hommes



Entraide pour hommes Vallée-du-Richelieu/Longueuil



**ENTRAIDE
POUR HOMMES**
POUR UN MONDE SANS VIOLENCE