

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

1. Nom de l'organisation

Violence Info

2. Nos valeurs

Solidarité, expertise, savoir-être, savoir-faire, respect, justice, confidentialité.

3. Notre mission

Depuis 1989, Intervention et prévention de la violence conjugale et de la violence post-séparation auprès des femmes, des enfants et de la collectivité. Violence Info offre des services externes spécialisés, gratuits et confidentiels. Nous couvrons la région de la Capitale Nationale.

4. Nos services offerts aux personnes victimes

- Écoute téléphonique offerte à la population ;
- Rencontres individuelles offertes aux femmes et aux enfants (6 à 12 ans) victimes de violence conjugale et de violence post-séparation ;
- Démarches de groupe offertes aux femmes victimes – 3 démarches différentes ;
- Activités de sensibilisation dans la collectivité ;
- Activités de formation dans la collectivité ;
- Partenaire actif de la cellule d'intervention rapide Carrefour Sécurité en violence conjugale (CSVC) couvrant la Capitale Nationale ;

5. Nos engagements envers vous

L'équipe de Violence Info s'engage à respecter votre rythme, à vous offrir des services externes gratuits, spécialisés et confidentiels.

Nos services offerts aux femmes (à partir de 14 ans) et aux enfants (filles et garçons âgés de 6 à 12 ans).

Nos services offerts aux organisations (milieux de vie, de travail et scolaires) sont offerts à coûts modiques.

6. Mécanisme de plainte

Si vous avez une plainte à formuler concernant les services reçus de Violence Info, voici la procédure à suivre :

a) Personne responsable de la réception des plaintes

Nathalie Igonène, directrice

b) Procédure pour présenter une plainte

La plainte peut être formulée verbalement ou par écrit et doit être adressée à madame Nathalie Igonène.

La plainte écrite devra comprendre les éléments suivants :

- Votre nom et vos coordonnées ;
- Nom de la travailleuse concernée ;
- Service lié à la plainte ;
- Motif de la plainte ;
- Bref résumé de la situation.

c) Le droit de la personne qui dépose une plainte d'être informée de l'issue de sa plainte

Un avis de réception vous sera transmis. La personne responsable de la réception des plaintes communiquera avec vous pour plus d'informations, si nécessaire.

d) Le délai de traitement de la plainte

L'organisme se réserve un délai maximal de trente 30 jours ouvrables pour traiter votre plainte à compter de la réception de la plainte.

7. Coordonnées et heures d'ouverture

Violence Info

C.P. 34055, Québec (Québec) G1G 6P2

Téléphone : 418 667-8770

Courriel : direction@violenceinfo.com

Les heures d'ouverture sont du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30

Mise à jour : Janvier 2023