L'Autre Escale

Centre d'intervention pour les enfants exposés à la violence conjugale et à la violence post-séparation ainsi que pour leurs mères.

Conformément à la Loi visant à aider les personnes victimes d'infraction criminelle et à favoriser leur rétablissement (LAPVIC)

Déclaration de services

1.Notre mission

L'Autre Escale est un organisme communautaire incorporé en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies, qui œuvre exclusivement auprès des enfants, des adolescentes et et des adolescents qui ont été exposés à la violence conjugale, qui sont exposés à la violence post-séparation, ainsi qu'auprès de leurs mères. L'Autre Escale œuvre dans le champ de la santé et des services sociaux et est accréditée auprès du Centre intégré universitaire de la Santé et des Services sociaux (CIUSSS) du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal.

2. Nos valeurs : respect, entraide, empathie, engagement

Le respect se manifeste par l'acceptation des personnes dans ce qu'elles sont, dans les agirs auprès de celles-ci : femmes, adolescent-e-s, enfants et collègues de travail. Respecter une personne c'est lui donner de l'importance dans ce qu'elle est et ce qu'elle vit. C'est croire en elle malgré ses difficultés et c'est enfin lui permettre de progresser à son rythme. C'est reconnaître que chaque personne a des forces et l'aider dans son cheminement.

L'entraide se situe aussi à plusieurs niveaux, selon les rôles et fonctions des personnes qui œuvrent à L'Autre Escale. Les rôles et fonctions de chacune sont complémentaires et se situent autour d'un même projet social et communautaire, guidant ainsi ce que nous accomplissons dans nos interventions. Chacune est un maillon essentiel, le travail d'équipe étant, à ce titre, très important car il permet une collaboration et un regard collectif sur notre mission.

L'empathie est une façon d'être et d'agir qui oriente nos relations et notre travail auprès des femmes, des adolescent.e.s et des enfants qui bénéficient de nos services. Être capable de percevoir ce que l'autre ressent ou de se mettre à la place de l'autre dénote une habileté à orienter ses interventions en fonction des besoins de l'autre ou des autres. Il faut croire dans la personne avec qui on agit, vouloir l'aider et ne pas agir à sa place.

L'engagement nous rappelle que nous avons une mission à remplir et que nos actions doivent être accomplies dans ce but. Chacune doit se sentir personnellement interpellée par la condition des femmes et des enfants victimes de violence. Et dans cette perspective, nous devons, ensemble, tout mettre en œuvre pour que notre projet social avance et que la situation des femmes victimes de violence conjugale et de violence postséparation et celle de leurs enfants qui y sont exposés s'améliorent.

3. Nos services

Le programme d'intervention mis en place à L'Autre Escale s'adresse aux enfants, aux adolescents, adolescentes, à leurs mères, à la dyade mère-enfant, mais aussi, lorsque cela s'impose, à la fratrie et à la famille. Les services qui y sont offerts sont les suivants :

- consultation téléphonique,
- soutien téléphoniques et guide d'intervention
- évaluation de la mère,
- évaluation de l'enfant, de l'adolescent.e
- suivi individuel de la mère,
- suivi individuel de l'enfant, de l'adolescent.e
- intervention auprès de la dyade mère-enfant,
- intervention auprès de la fratrie, de la mère et de la fratrie,
- soutien sociojuridique en partenariat avec L'Escale pour Elle,
- animation d'un groupe d'entraide de mères
- accompagnements : suivis sociaux (DPJ), CLSC, écoles, Cour civile, Cour criminelle, Tribunal de la jeunesse.

4. Nos engagements

Nous nous engageons

- à venir en aide aux enfants, adolescent.e.s et à leurs mères, dans le respect de leur droit d'être traité.e.s avec compassion, courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité et de leur vie privée
- à respecter leur droit à la protection, au soutien et à l'accompagnement dans l'ensemble des démarches nécessaires à leur réhabilitation
- à respecter les choix que les mères feront pour elles-mêmes et leurs enfants
- à les accompagner dans la défense de leurs droits au meilleur de nos connaissances et de nos compétences.

5. Mécanisme de plainte

Pour toute plainte à formuler à l'égard de l'un ou l'autre de nos services ou activités, ou de la façon dont il a été rendu :

a) **Personne responsable de recevoir la plainte :**
   France Dupuis, Directrice
   lautre.escale@gmail.com
   438-508-3757

b) La procédure pour présenter une plainte

Toute personne a la possibilité de faire une plainte ou de faire entendre son insatisfaction quant à un non-respect de ses droits lors d'un service rendu ou à l'égard d'un service non rendu.

Elle doit en premier lieu adresser ses doléances à la secrétaire-trésorière, oralement ou par écrit, en personne ou par courriel, en spécifiant le jour, le moment, le contexte de l'événement.

La plainte, une fois complétée, est alors acheminée à une membre du Conseil d'administration qui voit à son analyse, prend les mesures nécessaires à son traitement et voit, éventuellement à formuler les recommandations qu'elle juge appropriées afin que soient apportées des améliorations aux services de L'Autre Escale.

c) Le délai de traitement d'une plainte

Le délai du traitement peut varier selon les éléments à considérer et les personnes impliquées. Cependant il ne devrait pas excéder une période de 3 semaines, auquel cas la plaignante serait avisée du délai supplémentaire.

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

Toute femme ou adolescent.e qui adresse une plainte à la personne responsable a le droit d'être informée de son issue, des conclusions et des recommandations.

6. Coordonnées et heures d'ouverture

Les services de consultation et d'intervention de L'Autre Escale sont accessibles du lundi au vendredi, entre 9h et 19h (438-508-3757).
L'adresse civique est confidentielle pour des raisons de sécurité.

7. Cette déclaration de services

a été adoptée par le conseil d'administration le 7 juin 2022