

À PROPOS DE LA MAISON L'ESTHER

Notre histoire

L'histoire de la Maison L'Esther débute en 1992, lorsque des intervenantes du Centre des femmes de Saint-Eustache constatent un besoin criant pour une ressource venant en aide aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale. Elles décident de répondre à ce besoin en ouvrant une maison d'hébergement. La nouvelle organisation est nommée « La Maison L'Esther » en mémoire d'Esther Blondin, femme de conviction et fondatrice de la congrégation des sœurs de Sainte-Anne. La maison est implantée par Suzanne Laforest, militante féministe et première coordonnatrice de l'organisme, ainsi que par le conseil d'administration.

Dès 1993, malgré l'espace restreint, quelques femmes sont accueillies dans un petit logement de Saint-Eustache par des intervenantes bénévoles. En 1995, à la suite d'une entente avec la Ville de Laval, la Maison L'Esther déménage dans cette ville, où les besoins sont tout aussi criants. Aujourd'hui, la maison dispose de 16 places d'hébergement et offre de nombreux services spécialisés dans la défense des droits des personnes victimes de violence conjugale.

Notre mission

La Maison L'Esther est un organisme communautaire autonome et sans but lucratif qui milite pour l'élimination de la violence conjugale. Sa mission est d'assurer la sécurité des femmes et des enfants victimes de violence conjugale, tout en leur offrant aide et soutien.

Nos valeurs

- Solidarité
- Bienveillance
- Alliance
- Justice sociale
- Paix
- Liberté

Nos objectifs

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

- Offrir un abri temporaire, sécuritaire, stimulant et chaleureux aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale.
- Soutenir les femmes victimes de violence conjugale dans une démarche visant la reprise de pouvoir.
- Accompagner, orienter et défendre les intérêts et les droits des femmes et des enfants victimes de violence conjugale.
- Sensibiliser la population lavalloise au phénomène de la violence conjugale afin de favoriser un changement individuel et social.
- Participer aux activités de concertation.

Notre vision de la violence conjugale

La Maison L'Esther croit que la violence faite aux femmes est un problème social. En effet, les facteurs sociaux, économiques et culturels jouent un rôle majeur dans les inégalités vécues par les femmes et trouvent leurs racines dans les systèmes patriarcaux qui assignent des rôles spécifiques aux hommes et aux femmes. En conséquence, ces inégalités peuvent conduire à des formes de domination masculine, de contrôle social et de marginalisation des femmes. Combattre la violence conjugale implique donc de remettre en question les normes sociales et culturelles qui perpétuent les inégalités entre les sexes et de créer un environnement où les relations respectueuses et égalitaires sont la norme. Les différentes formes de violence exercées sur les femmes au sein du couple sont des manifestations, dans l'intimité, de rapports de pouvoir présents dans nos sociétés.

Ainsi, la violence conjugale ne résulte pas d'une perte de contrôle, mais constitue, au contraire, un moyen choisi pour dominer l'autre personne dans le cadre d'une relation amoureuse, qu'elle soit actuelle ou passée, et ce, peu importe sa durée, incluant un contexte de fréquentation, de mariage, d'union civile, de conjoints de fait ou toute autre relation intime entre personnes de même sexe ou non. Elle se manifeste à n'importe quel âge et dans toutes les sphères de la société. La violence conjugale est une série de stratégies de contrôle déployées afin d'affirmer son pouvoir sur sa partenaire. Ici, nous parlons de la multiplication des règles injustifiées, de la restriction des libertés, de l'isolement, du blâme, des humiliations, de la surveillance constante, des menaces et de l'intimidation, ainsi que de la réduction de l'autonomie. Bref, la violence conjugale va au-delà des actes de violence physique, sexuelle, psychologique, verbale, sociale, spirituelle et/ou économique, regroupée aujourd'hui sous le terme de contrôle coercitif.

NOS SERVICES

La Maison L'Esther offre des services sécuritaires, confidentiels et gratuits aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale et post-séparation. Les services se déploient comme suit :

Écoute téléphonique 24/7

La Maison L'Esther offre des services d'accueil, d'information, de sensibilisation et de référence qui sont accessibles via une ligne téléphonique disponible 24/7. Ce service est offert aux femmes victimes de violence conjugale et/ou post-séparation, aux proches des personnes victimes ainsi qu'aux professionnel-le-s.

Hébergement d'urgence

La Maison L'Esther offre une chambre privée pour les femmes et leurs enfants. Notre maison est un milieu de vie chaleureux et empreint de solidarité. C'est un lieu d'appartenance favorisant le partage et la reprise de pouvoir individuelle et collective. La maison est adaptée pour les femmes et les enfants ayant une limitation physique, visuelle ou auditive.

Suivi externe et post-hébergement

La Maison L'Esther offre des suivis individuels pour les femmes et les enfants ayant eu recours ou non à l'hébergement. Ce suivi prend la forme de rencontres ponctuelles et personnalisées selon les besoins identifiés (en visioconférence ou en personne), où elles reçoivent du soutien, des conseils et de l'information en lien avec leur situation de violence conjugale ou post-séparation. Un suivi peut également être offert aux enfants.

Service mère / enfant

Les intervenantes mères-enfants sont présentes afin de favoriser la prise de conscience et la mise en place de stratégies de reprise de pouvoir pour les mères et les enfants, d'aider à accroître le sentiment de compétence des mères, d'identifier et de fortifier des stratégies de protection et d'adaptation utiles pour les enfants, de développer des scénarios de protection, de consolider la relation et de favoriser la communication mère-enfant, ainsi que de développer l'interaction enfant/intervenante, enfant/tiers, enfant/enfant, sous le signe de l'égalité et de la solidarité.

Accompagnement dans les démarches

Quitter un partenaire violent implique de nombreuses démarches et rencontres. Ainsi, l'équipe de la Maison L'Esther offre de l'assistance et de l'accompagnement dans différents contextes tels que la Cour supérieure du Québec, la Chambre criminelle et pénale et la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ). Ces services sont offerts, lors d'un hébergement ou lors des services externes.

Prévention et sensibilisation

L'équipe de la Maison L'Esther offre des services de prévention et de sensibilisation visant à l'élimination de la violence conjugale. Ainsi, des animations en milieu scolaire (secondaire, niveau collégial et universitaire), en entreprise et dans toute autre organisation sont disponibles. Nous offrons également des ateliers de formation auprès des intervenant-e-s des différents groupes communautaires et de nos partenaires interpellés par la problématique de la violence conjugale.

VOS DROITS

Voici les droits des utilisatrices de nos services :

- Le droit à l'équité, à l'égalité et à la non-discrimination;
- Le droit à l'autonomie, par le respect de leur capacité de décision et de leur pouvoir d'agir, le tout dans le respect de leur rythme;
- Le droit à la protection et à la sécurité;
- Le droit à des services accessibles, adéquats et de qualité;
- Le droit d'exercer un recours lorsqu'elles estiment qu'un manquement a été commis à leur égard;
- Le droit d'accès à leur dossier [1].

[1] Une demande écrite est demandée pour accéder à votre dossier. Un délai de traitement de 30 jours ouvrables s'applique.

NOTRE ENGAGEMENT

En concordance avec les droits reconnus ci-dessus, la Maison L'Esther s'engage auprès de chaque femme faisant appel à nos services à :

- Offrir des services exempts de discrimination ;
- Transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts et avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions ;

- Fournir des services sécuritaires, confidentiels et gratuits ;
- Tenir compte, dans nos interventions, des besoins, des réalités et des contextes de vulnérabilité de chacune des personnes ;
- Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et des plaintes;
- Assurer la confidentialité et la protection des renseignements personnels.

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Étape 1 – Auprès de la Maison l'Esther

Si une utilisatrice n'est pas satisfaite du soutien et/ou des services reçus, ou si elle croit que ses droits et les engagements de l'organisation n'ont pas été respectés, elle peut, dans un premier temps, exprimer ses insatisfactions par écrit auprès de la personne représentante de la Maison L'Esther, soit la coordonnatrice générale. Un accusé de réception lui sera transmis dans les trois jours ouvrables suivant la réception de sa plainte, et un délai de traitement de trente jours ouvrables est à prévoir. À la suite de sa plainte, elle sera informée de l'issue de celle-ci. Elle sera entendue, et l'information exprimée demeurera confidentielle. Cette démarche peut permettre de trouver des solutions et contribuer à l'amélioration des services. La coordonnatrice générale de La Maison L'Esther peut être jointe aux coordonnées ci-dessous :

direction@maisonlesther.org | 581-745-1111 | CP 43082, succursale Dagenais, Laval
(Québec), H7L 6A1

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

Si une utilisatrice n'est pas satisfaite des démarches entreprises auprès de la coordonnatrice générale, elle peut déposer une plainte formelle au Bureau du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de Laval. Une fois le formulaire de plainte rempli et transmis à ce bureau, un délai pouvant aller jusqu'à 45 jours est à prévoir avant de recevoir un suivi. L'utilisatrice a le droit de connaître l'issue de sa 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