

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

La Maison Marguerite de Montréal Inc.

### **2. Notre mission**

Notre mission se caractérise par l'accueil et l'offre d'hébergement temporaire. Nous fournissons de la nourriture, trois fois par jour. Nous aidons et assistons par tous les moyens et de toutes les manières la réinsertion sociale des femmes seules, des femmes sans abri, des femmes violentées et en difficulté. Nous offrons, également, en location des unités résidentielles de transition à des femmes seules, ayant des revenus faibles ou modestes, en vue de favoriser leur réinsertion sociale. De plus, nous offrons de l'hébergement permanent pour des femmes seules ayant des revenus faibles ou modestes en vue de favoriser leur réinsertion sociale complète et durable.

### **3. Nos valeurs**

À la Maison Marguerite, nous nous régissons par les trois valeurs suivantes : le respect, la confidentialité et l'accueil inconditionnel.

### **4. Nos services offerts aux personnes victimes**

Notre mission première est d'offrir de l'hébergement à des femmes seules sans abri, violentées et en difficulté. Selon le personnel sur les lieux, nous sommes en mesure d'adapter nos services en différentes langues. Aussi, selon les intervenantes en poste et les biens disponibles, nous pouvons offrir du dépannage vestimentaire et alimentaire.

À la Maison Marguerite, nous avons trois types d'hébergement. Premièrement, nous avons l'hébergement à court terme où les femmes sont logées, nourries et ont la possibilité d'avoir accès à un service de dépannage vestimentaire. La présence d'une intervenante vingt-quatre heures sur sept (24/7) est assurée et elle permet de considérer les besoins relationnels et d'intégrité des femmes hébergées. Ce type d'hébergement est d'une durée limitée, soit d'un maximum de six semaines.

Deuxièmement, nous offrons l'hébergement à long terme. Les femmes admissibles peuvent y séjourner pendant un maximum de quatre ans. Ce service permet aux femmes d'acquérir une plus grande stabilité résidentielle.

À l'aide de suivis psychosociaux avec des intervenantes spécialisées, les femmes ont la possibilité de cultiver leur autonomie résidentielle et de s'approprier le cours de leurs vies. Grâce à l'accompagnement des intervenantes au suivi post-hébergement, les femmes ont la possibilité de refaire confiance à autrui et ainsi rebâtir leurs vies loin de la violence.

Les intervenantes au suivi post-hébergement peuvent, aussi, offrir des consultations individuelles à toute femme ayant déjà bénéficié d'un de nos services d'hébergement.

Enfin, le dernier type d'hébergement est le permanent. Ce service est le plus récent de la Maison Marguerite, car il est disponible depuis 2020, seulement. Il permet d'héberger vingt-six femmes seules, ayant des revenus faibles ou modestes, qui ont vécu des situations les ayant menées à vivre de l'instabilité résidentielle. Les femmes admissibles ont la possibilité d'avoir un logement à durée indéfinie.

## 5. Mécanisme de plainte

Nous invitons les femmes qui sont insatisfaites des services reçus, d'en discuter auprès des équipes concernées. À la Maison Marguerite, nous tenons au bien-être de nos usagères et nous sommes très ouvertes à prendre en considération leurs préoccupations.

À la demande de l'usagère, les **coordonnatrices des différents services** pourraient libérer du temps pour une rencontre. Toutefois, si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, la loi sur les services de santé et des services sociaux prévoit que vous pouvez déposer une plainte auprès d'un commissaire aux plaintes.

Le nom de la commissaire du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal est Madame Céline Roy et ses coordonnées sont les suivantes :

Adresse postale : 4675, rue Bélanger, Montréal, Québec, H1T 1C2

Téléphone : 514 593-3600

Télécopieur : 514 593-2106

ATS : 514 284-3747

Courriel : [commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des

motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours calendrier après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

De plus, l'article 40 de la LSSSS stipule que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'usager dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur des usagers. Cette information est systématiquement transmise au moment du dépôt de la plainte à l'auteur de la plainte (usager, représentant ou héritier ou représentant légal d'un usager décédé) et au moment de la transmission des conclusions verbales ou écrites.

Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 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. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.

Vous pouvez intenter un deuxième recours si vous êtes insatisfait des conclusions ou des recommandations rendues par le commissaire.

## **6. Nos engagements envers vous**

Nous nous engageons à traiter nos usagères avec respect, en tout temps, ainsi qu'à faire preuve de souplesse et d'adaptation. En effet, l'accueil inconditionnel et sans jugement est le mot d'ordre à la Maison Marguerite. Nous nous engageons, aussi, à respecter la confidentialité de nos usagères en tout temps.

## 7. Coordonnées et heures d'ouverture

Notre casier postal est le :

CP 22117, BP Iberville,  
Montréal (QUÉBEC),  
H1Y 3K8.

Les adresses de nos points de services sont confidentielles. Cependant, les intervenantes de l'hébergement à court terme sont joignables via téléphone au (514) 932-2250, il y a une intervenante présente vingt-quatre heures sur sept (24h/7). Il est également possible de rejoindre, par téléphone, la coordonnatrice du post-hébergement au (514) 932-8872 poste 114, du lundi au vendredi, de jour.

Afin d'avoir accès à un de nos services, il est préférable de nous contacter par téléphone.