

# DÉCLARATION DE SERVICES

AOÛT 2024



HÉBERGEMENT  
COURT TERME



HÉBERGEMENT  
TRANSITOIRE



HÉBERGEMENT  
PERMANENT



SUIVI  
POST-HÉBERGEMENT

## **Notre mission**

Notre mission est d'aider par tous les moyens possibles, la réinsertion sociale des femmes seules, des femmes sans abri, des femmes violentées, des femmes en difficulté et des femmes ayant des revenus faibles ou modestes. Pour cela, nous accueillons et donnons des services d'hébergement temporaire, d'hébergement transitoire et d'hébergement permanent. De plus, nous offrons trois repas par jour et un service de dépannage vestimentaire.

## **Nos valeurs**

La solidarité, l'empathie, l'ouverture ainsi que le respect du rythme et de la dignité.

## **Nos services**

### **Hébergement à court terme**

Durant un séjour de six semaines, les femmes sont logées, nourries et ont accès à un service de dépannage vestimentaire. Il y a une intervenante présente vingt-quatre heures sur sept (24/7).

### **Hébergement transitoire**

Les femmes admissibles peuvent y séjourner pendant un maximum de quatre ans. Ce service permet aux femmes d'acquérir une plus grande stabilité résidentielle.

Les femmes peuvent cultiver leur autonomie résidentielle et s'approprier le cours de leurs vies, à l'aide de suivis psychosociaux et de l'accompagnement dans les démarches avec des intervenantes spécialisées.

### **Hébergement permanent**

Disponible depuis 2020, les Appartements Marguerite logent vingt-six femmes seules, ayant des revenus faibles ou modestes. Les femmes admissibles ont la possibilité d'avoir un logement à durée indéfinie.

## Mécanisme de plainte

Nous invitons, toute femme insatisfaite des services reçus, à en discuter auprès des équipes concernées.

Pour commencer parlez-en aux **intervenantes** des différents types d'hébergement. Par exemple, si un souci survient au court terme, il faut en discuter avec les intervenantes du court terme. La même procédure s'ensuit à l'hébergement à long terme. Les intervenantes répondront à votre demande dans un délai d'une semaine et à ce moment-là, elles vous communiqueront l'issue de votre plainte.

En deuxième lieu, si vous êtes insatisfaite de l'issue de votre plainte après discussion avec les intervenantes, vous pouvez communiquer avec les **directrices des différents services**. Les directrices des programmes d'hébergement sont **Madame Marie-Josette Julien**, directrice à l'hébergement court-terme et **Madame Brigitte L'Hérault**, directrice au suivi post-hébergement.

L'issue de votre plainte vous sera communiquée lors d'une rencontre avec les directrices de programmes. Pour cela, elles fixeront un rendez-vous en personne ou par téléphone dans un délai de deux semaines.

Troisièmement, notre directrice, Madame **Mireille Roy**, pourrait fixer un rendez-vous si vous en faites la demande afin de discuter de votre plainte.

De plus, à l'hébergement à long terme, les plaintes traitées au courant de l'année sont recompilées par la directrice, Madame L'Hérault et, une fois par année, elles sont transmises aux membres du CA représentants des résidentes. Ceux-ci traitent les plaintes et les préoccupations des résidentes, qui seront rapportées lors d'une rencontre du conseil d'administration.

Finalement, si vous êtes insatisfaite de vos démarches, il est possible de porter plainte auprès de la commissaire aux plaintes du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'île-de-Montréal (CCSMTL). Le nom de la commissaire est Madame Céline Roy et ses coordonnées sont les suivantes : [commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Toute personnes victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Le commissaire dispose de 45 jours calendriers 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.

Il est possible de porter plainte par :

- **Par téléphone** : 514 593-3600

- **Par télécopieur** : 514 593-2106
- En vous présentant **aux bureaux** du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services : 1311, rue Sherbrooke Est, Montréal, Qc, H2L 1M3
- **Par la poste** : au 1311, rue Sherbrooke Est, Montréal, Qc, H2L 1M3

### Nos engagements envers vous

En tout temps, nous nous engageons à traiter nos usagères avec respect et 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.

### 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 rejoignables via téléphone au **(438) 380-9989**, 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, Madame Brigitte l'Hérault, au **(438) 386-5300 poste 300**, du lundi au vendredi, de jour.

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

Revu le : 28 août 2024