

## Les Maisons de l'Ancre

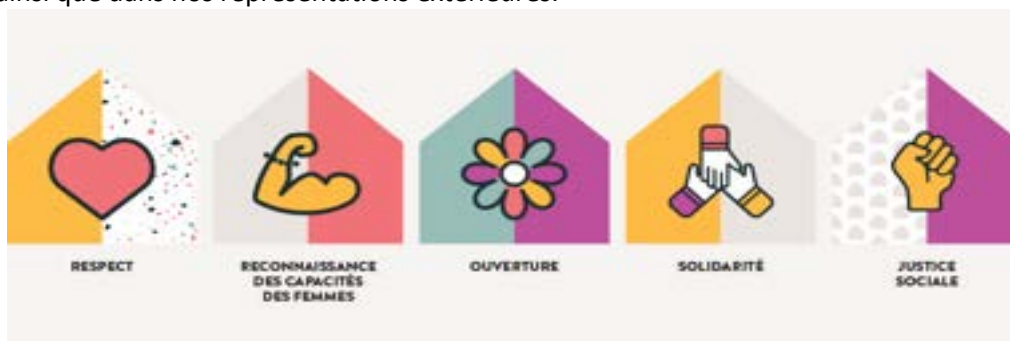
### Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

#### Notre mission

Les Maisons de l'Ancre offre un milieu de vie accueillant et sécuritaire pour les femmes, personnes trans et non-binaires en grande difficulté, violentées et vivant en situation ou à risque d'itinérance en vue de favoriser la reprise de pouvoir sur leur vie.

#### Nos valeurs

Nos valeurs s'appliquent tant aux personnes accueillies dans nos services, à celles travaillant dans nos maisons ainsi que dans nos représentations extérieures.



#### Services offerts aux femmes, personnes trans et non binaires

- Accueil
- Hébergement
- Écoute active au téléphone
- Services de consultation, d'information et de références
- Interventions psychosociales et de crises
- Soutien et accompagnement dans les démarches (aide sociale, hôpital, cours, CLSC, centre de traitement des dépendances, protection de la jeunesse, etc.)
- Animation d'ateliers, sorties, événements et formation pour les femmes
- Suivis post-hébergement
- Suivis en externe pour les femmes non-hébergées
- Dépannage alimentaire
- Sensibilisation et information dans le milieu de vie

#### Nos engagements

Nos services d'hébergement et d'intervention s'inscrivent dans une approche d'intervention féministe intersectionnelle. Nos services sont accessibles en fonction de la capacité d'hébergement, la capacité de nos maisons d'offrir les services de façon sécuritaire et selon les ressources humaines disponibles. Notre

offre de services est basée sur un principe d'équité qui tient compte d'une évaluation personnalisée des besoins des personnes.

Pour toutes ces raisons, il nous est impossible d'établir des délais de traitement des demandes d'hébergement et des demandes de services en externe.

### **Mécanisme de plainte**

En premier lieu, nous vous proposons de discuter avec la personne concernée en lui écrivant en détail la situation ou en prenant rendez-vous avec celle-ci. La plupart des malentendus peuvent être réglés en discutant directement avec la personne. L'employée qui reçoit les insatisfactions d'une femme doit en faire part à la coordination.

Si la problématique persiste ou que vous préférez ne pas communiquer avec la personne concernée, vous êtes invitée à prendre rendez-vous avec la coordination des services en personne en composant le 514 725-1534 ou à communiquer par écrit avec cette dernière à l'adresse suivante : [coordonnatrice@lesmaisonsdelancre.org](mailto:coordonnatrice@lesmaisonsdelancre.org) // [soutiencoordo@lesmaisonsdelancre.org](mailto:soutiencoordo@lesmaisonsdelancre.org)

Nous vous invitons à remplir le formulaire de plainte prévu à cet effet. Celui-ci se trouve à l'entrée des Maisons de l'Ancre ou sur le site internet des Maisons de l'Ancre. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Votre plainte sera traitée avec la plus grande rigueur et dans un délai de 30 jours suivant la réception de celle-ci. Si vous n'êtes pas satisfaite du dénouement de votre plainte ou que votre plainte concerne la personne à la coordination des services, vous pouvez vous adresser à la direction des Maisons de l'Ancre en lui écrivant à l'adresse courriel suivante: [directrice@lesmaisonsdelancre.org](mailto:directrice@lesmaisonsdelancre.org) ou en composant le 514-725-1534.

Vous pouvez également formuler votre plainte par téléphone, par la poste ou par courriel ou en vous présentant au Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal. Votre plainte sera traitée dans un délai de 45 jours calendrier

1311, rue Sherbrooke Est  
Montréal (Québec) H2L 1M3  
514-593-3600  
[commissairesauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissairesauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca)

### **Coordonnées et heures d'ouverture**

Les Maisons de l'Ancre est un milieu de vie 24/7  
C.P. 265, Montréal, QC H2E 1T9  
514-374-5573  
[intervenantefoyer@lesmaisonsdelancre.org](mailto:intervenantefoyer@lesmaisonsdelancre.org)  
La façon d'accéder à nos services se fait par téléphone ou par courriel.

