

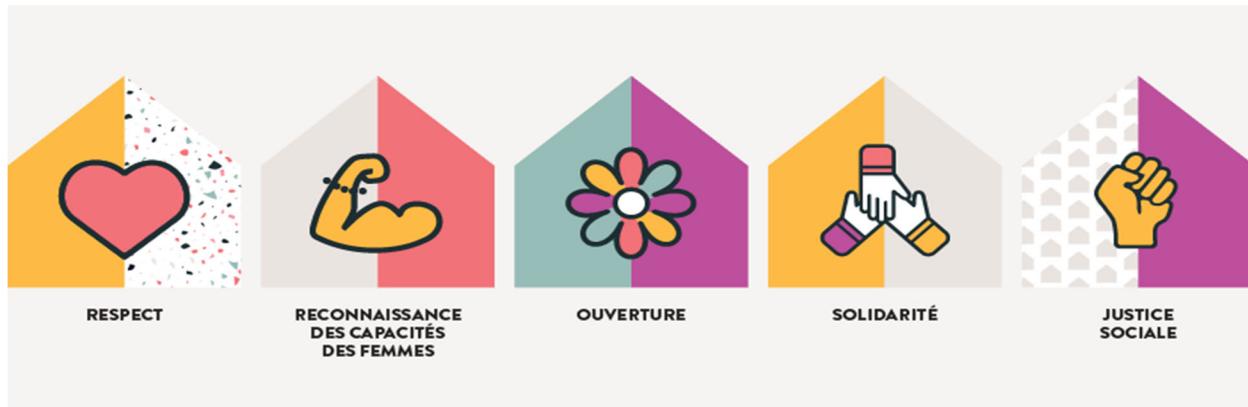


DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES D'INFRACTIONS CRIMINELLES

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



Services offerts aux personnes

- ✓ **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 personnes 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'employé·e qui reçoit les insatisfactions d'une personne utilisatrice de nos services 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 :

coordonnatriceadmin@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. 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 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.

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

Coordinnées et heures d'ouverture

Les Maisons de l'Ancre est un milieu de vie 24/7
514-374-5573 - intervenantefoyer@lesmaisonsdelancre.org

La façon d'accéder à nos services se fait par téléphone ou par courriel.



FORMULAIRE DE PLAINE

Nom : _____

Date(s) de l'événement : _____

Meilleur moyen pour communiquer avec vous : _____

Veuillez décrire de façon détaillée les faits, les événements, circonstances ou agissements concernant la plainte :