



Déclaration de services aux personnes victimes

La Maison d'hébergement L'Égide (2e étape)



La Maison d'hébergement
2e étape



Nom de l'organisation

La Maison d'hébergement L'Égide (2e étape)

Notre mission

Depuis l'an 2000, L'Égide a pour mission d'accompagner les femmes, avec ou sans enfants, en leur offrant des services spécialisés en matière de violence conjugale post-séparation. Son objectif est de les soutenir dans la reprise de pouvoir sur leur vie et de les aider à retrouver leur individualité, tout en leur assurant un hébergement sécuritaire.

Nos valeurs

Notre approche s'appuie sur des valeurs féministes et sur la reconnaissance des différentes formes de discrimination vécues par les femmes. Nous mettons de l'avant l'expertise de chacune, qu'il s'agisse des femmes hébergées ou des intervenantes et encourageons l'entraide afin de créer un milieu inclusif et bienveillant. Le respect, l'égalité, la confidentialité, l'honnêteté, la confiance, la transparence, la solidarité et la complicité guident nos interventions. Par notre pratique féministe, nous visons à soutenir le changement social et à contribuer à la diminution des oppressions auxquelles les femmes peuvent être confrontées.

Service de prévention

- Animation d'ateliers de prévention sur la violence dans les relations amoureuses auprès des élèves du secondaire de la communauté.

Nos services offerts

Après un séjour de trois semaines en hébergement de première étape, nous offrons aux femmes, avec ou sans enfants, survivantes de violence conjugale et ayant un besoin accru de sécurité, la possibilité d'intégrer une unité d'hébergement sécurisée. Ce séjour, d'une durée maximale d'un an, est accessible moyennant une contribution mensuelle adaptée au revenu annuel de la femme et soutenue par le programme de supplément au loyer de la SHQ.

Nos services comprennent :

- Suivi individuel pour les femmes;
- Services individuels et en groupe pour les enfants;
- Intervention favorisant la relation mère-enfant;
- Suivis et ateliers de groupe destinés aux femmes et aux mères;
- Unités d'hébergement entièrement meublées;
- Accompagnement personnalisé et références vers les ressources appropriées;
- Milieu sécuritaire situé à proximité des services publics;
- Écoute et soutien téléphonique;
- Activités récréatives et ludiques.

Notre engagement envers vous

- Offrir un accompagnement individuel pour soutenir les démarches personnelles d'autonomie;
- Proposer des suivis de groupe favorisant la prise en charge ainsi que l'autonomie affective et économique des résidentes;
- Accueillir toutes les femmes et les enfants avec respect;
- Mettre à disposition, pour une durée maximale de douze (12) mois, une unité d'hébergement de trois ou quatre pièces et demie, meublée et en bon état;
- Garantir un milieu sécuritaire et chaleureux.

Mécanisme de plainte

À noter : La résidante peut, en tout temps, adresser directement sa plainte au Commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS de la Montérégie-Centre, sans avoir à suivre les étapes ci-dessous.

Dans un souci de transparence et d'équité, toute résidante qui souhaite porter plainte ou exprimer une insatisfaction concernant les services reçus est invitée à en discuter d'abord avec l'intervenante concernée, afin de trouver une solution.

Si la réponse obtenue ne la satisfait pas, elle peut s'adresser à la direction par courriel à l'adresse suivante : dg.egide@gmail.com.

En cas de désaccord avec une décision rendue par l'équipe de travail, la résidante dispose d'un droit d'appel auprès du conseil d'administration de L'Égide. Cette démarche doit être effectuée dans les dix (10) jours suivant la réception de la décision.

L'exercice de ce droit d'appel n'empêche pas la résidante de continuer à demeurer dans son unité d'hébergement pendant l'étude de sa demande. Sa lettre d'appel doit être adressée au conseil d'administration à l'adresse suivante :

Conseil d'administration de *La Maison d'hébergement L'Égide*

C.P. 34 Succursale La Prairie
La Prairie, QC
J5R 3Y1

- Si la résidante n'est pas satisfaite de la réponse obtenue, elle peut s'adresser au Commissaire aux plaintes des usagers du CISSS Montérégie-Centre;
- Par téléphone : 450-466-5434 ou sans frais 1 866-967-4825, poste 8884;
- Par courriel : commissaire.ci:sssmc16@ssss.gouv.qc.ca
- Par la poste:

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services

CISSS de la Montérégie-Centre
3120, boulevard Taschereau
Greenfield Park (Québec) J4V 2H1

La Maison d'hébergement
2^e étape



Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

Dans un délai maximum de 10 jours ouvrables suivant la réception de la plainte, la personne sera contactée par courriel.

Elle sera ensuite rencontrée par la direction ou le conseil d'administration afin de discuter de ses insatisfactions.

Enfin, une réponse officielle lui sera envoyée par courriel à l'adresse fournie.

Le délai de traitement d'une plainte

Confirmation par courriel de la réception de la plainte dans un délai maximal de 10 jours ouvrables.

Planification d'une rencontre avec la personne insatisfaite des services dans les 10 jours ouvrables suivant l'envoi de cette confirmation.

Coordonnées et heures d'ouverture

Par la poste à l'adresse suivante:

C.P. 34, succ. La Prairie, La Prairie QC J5R 3Y1

Par courriel:

maison.egide@gmail.com

Par téléphone:

Administration du lundi au vendredi de 8h à 16h

Tél. : 450-619-9000

Fax : 450-619-0482