



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

1- Nom de l'organisation

Hébergement d'urgence violence conjugale Vaudreuil-Soulanges;
Hébergement La Passerelle
C.P. 115 Vaudreuil-Dorion, Qc, J7V 5W1 (adresse civique confidentielle)

Administration : 450-424-6077
info@hebergementlapasserelle.com

Ligne d'urgence : 450-424-6010
intervention@hebergementlapasserelle.com

2- Notre mission et nos valeurs

Contrer et prévenir la violence conjugale faite aux femmes et aux enfants exposés.

Promouvoir l'autonomie, le respect, la liberté et la potentialité des femmes et de leurs enfants.

Favoriser l'égalité des droits et faits des femmes.

Viser à l'amélioration des conditions de vie des femmes et de leurs enfants.

Les buts généraux poursuivis sont :

Héberger temporairement les femmes et leurs enfants victimes de violence conjugale ; Aider ces femmes hébergées et leurs enfants à faire la transition entre l'hébergement et l'autonomie d'un logement.

Accueillir, écouter les femmes et leurs enfants dans le besoin, les orienter et les référer vers des ressources et des établissements aptes à les aider.

Sensibiliser la population à la condition féminine et aux causes de la violence à l'égard des femmes et des enfants.

3- Nos services offerts

Ces services sont offerts en fonction de la demande et des besoins des femmes et enfants mais également selon notre capacité à les offrir. Cette dernière peut être



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

affectée par la capacité d'hébergement ainsi que la disponibilité des ressources humaines et financières au courant de l'année.

3.1 Hébergement court terme avec soutien individuel, atelier et accompagnement. Les demandes se font par la ligne d'urgence. Les animaux ne sont pas acceptés.

3.2 Service jeunesse interne et externe pour les jeunes de moins de 18 ans ainsi que leur maman. Sur rendez-vous, en semaine. Les demandes se font par la ligne d'urgence.

3.3 Service externe pour les femmes, sans hébergement, offrant du soutien individuel en personne et téléphonique, rencontre de groupe, accompagnement et activité. Sur rendez-vous, en semaine. Les demandes se font par la ligne d'urgence.

3.4 Sensibilisation offerte par une intervenante concernant la violence conjugale, la violence dans les relations amoureuses ainsi que ces conséquences. Offert aux écoles secondaires et école aux adultes, milieux de garde, organismes communautaires, etc.

3.5 Maison 2^e étape offerte aux femmes et leurs enfants après un séjour en maison d'hébergement d'urgence et lorsque les besoins de soutien, de sécurité et financier sont encore présents. Les demandes se font à l'hébergement et en fonction de la disponibilité.

4- Nos engagements envers vous

Dispenser les services nommés ci-haut dans la confidentialité, avec gratuité et en français et anglais aux femmes et enfants victimes de violence. Ces services sont offerts en fonction des ressources humaines, financières ainsi que de la capacité de la maison à répondre adéquatement aux demandes (par exemple : aucune place disponible en maison d'hébergement, liste d'attente au service externe, ...). Par conséquent, il est impossible d'établir le délai de traitement dans les diverses demandes de service.

5- Mécanisme de plainte

Lors de questionnement ou d'insatisfaction face à un service ou activité reçu, les intervenantes sont disponibles pour en discuter en tout temps. La coordination ainsi que la direction peuvent être également rencontrées en personne ou par téléphone afin de discuter, si la situation n'est pas réglée. Pour se faire, le



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

demander à l'intervenante. Ce type de demande sera traité dans les 10 jours ouvrables.

Par la suite, si vous vous sentez toujours lésé et désirez porter plainte, voici la procédure :

Toute plainte doit être acheminée au Commissaire aux plaintes du CISSS Montérégie Ouest, par l'une des méthodes suivantes :

Par téléphone (sans frais)

- 1 800 694-9920, poste 2280

Transmission par courriel

- insatisfactions-plaintes.ciSSsmo16@ssss.gouv.qc.ca

Par la poste

- Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
CISSS de la Montérégie-Ouest
Hôpital Anna-Laberge
200, boulevard Brisebois
Châteauguay (Québec) J6K 4W8

Par télécopieur

- 450 699-2551

Formulaire de plainte à remplir

- [Formulaire](#)

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.

Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Le commissaire dispose de 45 jours calendrier après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. 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.



Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

6- Coordonnées et heures d'ouverture

Maison d'hébergement 24/7 (adresse civique confidentielle)

Ligne d'urgence : 450-424-6010

intervention@hebergementlapasserelle.com

www.hlapasserelle.com

www.facebook.com/hlapasserelle

Administration :

Du lundi au jeudi de 9h00 à 16h30 et le vendredi de 8h30 à 12h (peut-être variable)

C.P. 115 Vaudreuil-Dorion, Qc, J7V 5W1

450-424-6077

info@hebergementlapasserelle.com

7- Date de révision de la déclaration de services

20 février 2024