



DÉCLARATION DE SERVICES DE MULTI-FEMMES

Version adoptée le 28 juin 2022 par le Conseil d'Administration

LA MISSION DE MULTI-FEMMES

Multi-Femmes est une organisation communautaire et féministe, à but non lucratif. Sa mission est de venir en aide aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants en offrant hébergement, sécurité, écoute et soutien. Multi-Femmes dénonce la violence conjugale comme étant un problème d'ordre social et non individuel. Elle travaille à contrer la violence et les inégalités vécues par les femmes et à défendre leurs droits.

Le siège social de la maison est :

C.P. 83564 CP Garnier
H2J4E9, QC, Montréal

En plus de son siège social situé à Montréal, Multi-Femmes a des bureaux de services externes ailleurs sur son territoire. Pour des raisons de sécurité, les adresses sont confidentielles et ne sont divulguées aux femmes qui en ont besoin au moment de l'offre de service seulement.

LES VALEURS DE MULTI-FEMMES

Les valeurs suivantes constituent la base des actions communautaires de Multi-Femmes : le rapport égalitaire, la solidarité, l'alliance, la transparence, le respect, la coopération, l'autonomie, la liberté et la justice sociale.

LES SERVICES DE MULTI-FEMMES

Multi-Femmes a été fondée en 1977. En plus d'offrir un lieu d'hébergement sécuritaire, 24 heures par jour, 7 jours par semaine, aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants, Multi-Femmes offre une multitude de services pour les accompagner dans leur reprise de pouvoir :

- Accompagnement dans des démarches administratives, juridiques, d'immigration, etc.
- Intervention individuelle et de groupe
- Information et référence vers d'autres ressources de la communauté
- Intervention appropriée aux besoins des enfants
- Suivi post-hébergement
- Consultation externe sans hébergement
- Écoute (ou intervention) téléphonique 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Soutien dans l'élaboration de scénarios de protection
- Services de consultation pour les proches et les professionnel.le.s
- Sessions d'information, de sensibilisation et de formation sur la violence conjugale
- Activités de prévention et de sensibilisation dans la communauté

LES OBJECTIFS DE MULTI-FEMMES

- Assurer la sécurité physique des femmes victimes de violence conjugale et celle de leurs enfants
- Assurer aux femmes et à leurs enfants un climat de compréhension durant leur séjour
- Offrir une approche globale d'intervention

- Briser l'isolement des femmes
- Viser l'autonomie et la reprise de pouvoir des femmes sur leur vie
- Contribuer à l'amélioration de la condition de vie des femmes
- Intervenir pour l'égalité de la femme sur les plans économique, politique, social, culturel
- Favoriser le dialogue mère/enfant sur une base de rapports égalitaires
- Sensibiliser la population à la problématique de la violence conjugale
- Prévenir la violence au sein de la famille
- Prévenir la violence chez les jeunes

ENGAGEMENT DE MULTI-FEMMES ENVERS LES FEMMES QUI FONT APPEL AUX SERVICES

Multi-Femmes s'engage auprès de chaque femme faisant appel à ses services à :

- L'accueillir avec respect, discrétion, politesse, empathie et sans jugement
- Tenir compte des caractéristiques, besoins et contraintes qui lui sont propres
- Lui transmettre toute information pertinente à sa situation afin qu'elle puisse consentir de façon éclairée aux services offerts
- Avoir confiance en son potentiel, en sa capacité d'identifier ses besoins et de prendre des décisions
- Établir avec elle une relation de confiance et d'alliance
- Respecter son intégrité et son intimité physique et psychologique
- Lui offrir un milieu accueillant et sécurisant où elle se sent accompagnée et soutenue tout au long de son hébergement ou de son recours aux services externes de la maison
- Assurer l'application des règlements (code de vie) avec souplesse, tact, équité et justice
- L'orienter, au besoin, vers d'autres ressources du milieu ou de la région
- Faciliter l'accès à la procédure de traitement des insatisfactions et de traitement des plaintes

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Si vous souhaitez réaliser une plainte à la suite d'insatisfactions, vous pouvez le faire via le processus existant au Centre Intégré des Santé et des Services Sociaux par lequel Multi-Femmes est couverte. Adressez-vous à :

Commissariat aux plaintes et qualité des services – CIUSSS Centre-Sud-de-l'île de Montréal

Téléphone : 514 593-3600, **Fax** : 514 593-2106, **ATS** : 514 284-3747

Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Adresse : Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

4675, rue Bélanger

Montréal, QC, H1T 1C2

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. 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.

Le commissaire dispose de 45 jours 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.