

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

1-Nom de l'organisation :

PasserElle

2-Notre mission :

PasserElle a pour mission de soutenir et d'aider les femmes qui vivent une situation de violence conjugale, ainsi que leurs enfants. Elle est propriétaire d'une maison d'hébergement de 2e étape pour femmes victimes de violence conjugale (11 logements appelés Jacinthe).

3-Nos valeurs :



NOS VALEURS ORGANISATIONNELLES

- Le féminisme et la reprise de pouvoir afin de promouvoir l'autonomie, l'engagement et le bien-être de tous
- Une communication en ouverture, respectueuse et transparente qui est bienveillante et authentique
- Une organisation apprenante qui découvre dans le plaisir et l'humour, vise l'amélioration continue, l'efficacité et le dépassement afin de révéler la meilleure version de soi-même et de PasserElle
- La solidarité, l'entraide, le respect et la coopération pour favoriser la justice sociale



4-Les services offerts aux femmes victimes de violence conjugale avec ou sans enfant

Entre la maison d'hébergement d'urgence et l'intégration d'un logement permanent, PasserElle offre des services spécialisés en violence conjugale postséparation au moyen de logements transitoires, sécuritaires, abordables et confidentiels. Les femmes trouvent chez PasserElle des conditions leur permettant de s'engager dans une démarche d'autonomie et de réorganisation sociale. Les enfants y rencontrent des opportunités de grandir plus doucement. L'intervention psychosociale individuelle et collective aide les résidentes et leurs enfants à reprendre du pouvoir, à briser l'isolement, à se bâtir un réseau significatif et à utiliser les ressources du milieu pour améliorer leurs conditions de vie.

5-Nos engagements envers vous :

PasserElle s'engage à offrir des services spécialisés en violence conjugale postséparation dans des unités d'hébergement sécuritaires et confidentiels pour une période transitoire de trois (3) à dix-huit (18) mois.

6-Mécanismes de plaintes en cas d'insatisfaction de nos services

6.1 Dépôt de plainte auprès de PasserElle

6.1.1 Si vous n'êtes pas satisfaite des services reçus à PasserElle, vous pouvez adresser votre insatisfaction à la coordonnatrice, Mme Arianne Guay, par courriel à coordo.clinique@passerelle2e.ca ou en demandant un retour d'appel par message sur sa boîte vocale de PasserElle au 450-497-0562 poste 4.

Le délai maximal de traitement est de 30 jours de calendrier suivant la date d'envoi de l'accusé de réception. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte tel que précisé au règlement de la LAPVIC.

6.1.2 Si vous n'êtes pas satisfaite de la réponse obtenue, vous pouvez adresser une plainte au Conseil d'administration à l'adresse suivante :

Nina Najman-Zaikoff, présidente du conseil d'administration

- C.P. 56049
Montréal QC
H3Z 3G3

Le délai maximal de traitement est de 30 jours de calendrier suivant la date d'envoi de l'accusé de réception. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte tel que précisé au règlement de la LAPVIC.

6.2 Dépôt de plainte au Bureau du commissaire aux plaintes

Si vous n'êtes pas satisfaite de la réponse obtenue par le conseil d'administration de PasserElle, vous pouvez alors vous adresser à :

Mme Céline Roy, Commissaire aux plaintes des usagers du CIUSSS Centre-Sud de Montréal

Cette plainte peut être faite par l'un ou l'autre de ces moyens :

- Par téléphone : 514 593-3600
- Par télécopieur : 514 593-2106
- Par courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

En vous présentant à l'adresse ci-dessous :

4675, rue Bélanger
Montréal QC
H1T 1C2

6.3 Le Commissaire aux plaintes

- ✓ 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 calendrier après avoir reçu votre plainte pour l'étudier et vous transmettre son issue. 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. Toute personne victime a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte" tel que précisé au règlement de la LAPVIC.
- ✓ De plus, l'article 40 de la LSSSS stipule que le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui fait défaut de communiquer ses conclusions à l'utilisateur dans les 45 jours de la réception de sa plainte, est réputé lui avoir transmis des conclusions négatives le jour de l'expiration de ce délai.

Ce défaut donne ouverture à un recours auprès du Protecteur du citoyen.

- ✓ Cette information est systématiquement transmise au moment du dépôt de la plainte à l'auteur de la plainte (usager, représentant ou héritier ou représentant légal d'un usager décédé) et au moment de la transmission des conclusions verbales ou écrites.

- ✓ Il vous informe des résultats dans un délai n'excédant pas 45 jours suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions pour résoudre le problème ou des mesures correctives qui sont recommandées à l'établissement. Les conclusions sont transmises verbalement si la plainte est verbale et par écrit si elle est écrite.
- ✓ Si vous êtes insatisfait des résultats de votre démarche de plainte en premier recours auprès d'un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services, vous pouvez entreprendre une démarche de plainte en deuxième recours. Vous devez vous adresser au **Protecteur du citoyen** :
 - Par téléphone : bureau de Montréal : [514 873-2032](tel:5148732032)
 - Par courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.caLe Protecteur du citoyen examinera votre plainte et y donnera suite dans un délai de 60 jours ouvrables après l'avoir reçue.

7-Heures de service

L'équipe d'intervention psychosociale de PasserElle intervient tant sur place que dans un cadre extérieur. Un numéro d'urgence est accessible 24 heures par jour, 7 jours sur 7.

8-Date de déclaration de services :

18 février 2025

MAJ 27-01-2026