



Déclaration de service

1. Nom de l'organisation : LOGIFEM. Inc

2. Notre mission :

Logifem s'engage à fournir aux femmes et enfants vulnérables du soutien et un hébergement qui leur permet de se sentir chez eux, de guérir et de rebâtir leurs vies.

3. Nos valeurs : Guidés par les principes chrétiens, avec amour et compassion, nous nous engageons à estimer et à respecter tous les individus ainsi qu'à maintenir l'intégrité et la confidentialité tout en nous conduisant avec éthique et professionnalisme.

4. Nos services offerts aux personnes victimes :

Depuis 1988 Logifem offre du logement et du soutien à des femmes, avec et sans enfants, qui se trouvent en situation d'itinérance due à plusieurs facteurs, y compris ceux reliés à la santé mentale, la pauvreté, la violence (conjugale, familiale et autre), l'immigration, la dépendance et l'isolement social. Nous opérons deux maisons d'hébergement où les femmes peuvent faire une admission rapide et rester jusqu'à un an : Maison Benoy a une capacité d'accueil de 17 femmes sans enfants et quatre femmes avec enfants et La Lumineuse peut accommoder jusqu'à 8 femmes avec leurs enfants. Nous détenons également 13 appartements de transition où les femmes (avec et sans enfant) avec un projet de réinsertion sociale peuvent rester jusqu'à trois ans. Nous offrons aussi un programme de suivi post-hébergement pour toutes les résidentes qui quittent notre ressource vers un appartement avec un soutien limité ou sans soutien psychosocial.

Dans les unités d'hébergement, chaque résidente a accès à un service répondant à ses besoins de base : repas, buanderie, téléphone, service internet, etc. Le coût du loyer est de 400\$/ mois pour les femmes et 50\$ de plus par enfant de six mois et plus.

Notre centre d'hébergement s'engage à offrir un milieu sécuritaire et encadrant à toutes les résidentes. L'encadrement se traduit notamment par des règles de fonctionnement structurant une saine routine de vie (heure de lever, heure de repas, couvre-feu, hygiène, organisation pour des tâches ménagères quotidiennes, etc.). De plus, Logifem offre un suivi psychosocial hebdomadairement. Une intervenante de suivi est attirée à chaque résidente et joue un rôle pivot dans son accompagnement via la mobilisation des ressources autour d'elle. La présence d'intervenantes 24h/24 assure le respect des règlements, la sécurité et un soutien permanent à chaque résidente. Depuis 2019 Logifem offre les services d'un ergothérapeute aux résidentes de Logifem.

Concernant le programme mères-enfants, l'intervenante de suivi s'assure que les besoins de base de l'enfant soient comblés en tout temps, apporte un soutien à la mère dans son rôle parental et dans l'atteinte de ses objectifs personnels.

Les documents de politique et de fonctionnements de nos services sont traduits en anglais, arabe, espagnole et créole. Les employées sont bilingues (anglais français).

5. Nos engagements envers vous : Logifem s'engage à offrir le soutien et l'accompagnement à travers les différentes ressources à même d'aider à défendre et asseoir les droits des victimes ainsi qu'à contribuer à leur rétablissement et leur réinsertion sociale. Selon les besoins et le processus dans lequel se trouve la victime, elle sera référée vers les instances suivantes :

- Aide et indemnisation : CAVAC, IVAC, CALACS
- Aide juridique, Côté cour, Juri Pop
- Prestations gouvernementales : Revenu Québec, Service Canada, Centre Local d'Emploi
- Hôpitaux, CLSC
- OMHM, SHQ : Logements subventionnés avec liste d'urgence pour les victimes de violence conjugale
- Différents organismes offrant des appartements supervisés, et/ou transitionnels dont les critères de sélection et l'offre de service correspondent aux besoins des victimes
- SPVM : Via les agents pivot de la table de la santé mentale pour une approche plus individualisée
- Regroupement Économique et social du Sud-Ouest/YMCA/Mire/Arrimage/SORIF : programme de réinsertion professionnelle
- Différents organismes communautaires pour des activités de groupe
- FamiJeunes/Amitié Soleil/Pause-Parent/Maison des familles / Tyndale Saint Gorges: Aide pour les mères et leurs enfants
- Infrastructures publiques : Bibliothèque, Centre sportif, Aréna, etc...

Logifem compte également une ergothérapeute qui offre un suivi en termes de réactivation, réhabilitation, gestion des émotions et autres accompagnement répondant au besoin des victimes.

6. Mécanisme de plainte :

Si vous êtes insatisfaite des services reçus ou si vous croyez que vos droits n'ont pas été respectés, parlez-en d'abord avec la personne concernée. Il arrive très souvent que les différents soient causés par une incompréhension et une mauvaise communication.

Si le dialogue avec l'autre personne ne produit aucun effet, parlez-en (selon votre unité d'hébergement) à la superviseure des services sociaux (Maison Benoy) ou la coordinatrice (Pavillon La lumineuse).

Si la superviseure des services sociaux ou la coordinatrice sont incapables de régler le conflit, la situation sera adressée à la Directrice générale. Si les divers moyens utilisés pour trouver une entente ont échoué, il est toujours possible de faire une plainte officielle au commissaire local. Vous pouvez être assistée dans votre démarche par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP). Voici leurs coordonnées :

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de l'Île de Montréal

7333, rue Saint-Denis

Montréal (Québec) H2R 2E5

<http://www.caapidm.ca/index.php>

Tel: 514 861-5998

Sans frais: 1-877-767-2227

Fax: 514 861-5999

a) La personne responsable de la réception des plaintes

- La superviseuse des services sociaux, Imene Segueni (Pour la Maison Benoy, les appartements transitionnels, le service d’ergothérapie, le service post-hébergement)
- Coordinatrice de pavillon, Jessica Bouchard (Pour La Lumineuse)
- La directrice générale, Sally Richmond (Pour l’équipe d’opération, de communication et d’administration, et l’ensemble des unités d’hébergement)

b) La procédure pour présenter une plainte

Vous pouvez déposer plainte en remplissant le formulaire de plainte qui est inclus dans votre trousse d’accueil.

c) Dans la semaine de réception de la plainte vous serez reçue par la personne responsable pour confirmer la réception de votre plainte et procéder à des demandes de clarifications au besoin. Vous serez rencontrée une deuxième fois à la fin du délai de traitement pour être informée de l’issue de votre plainte.

d) Le délai de traitement d’une plainte

Votre plainte sera traitée dans un délai maximal de trois semaines.

7. Coordonnées et heures d’ouverture

<i>Site</i>	<i>Heures d’ouverture</i>	<i>Coordonnées</i>
Maison Benoy :	24h/24 7jour/7	514-939-3172
Pavillon Famille : La Lumineuse :	24h/24 7jour/7	514-419-2600
Centre de Ressources :	Lundi au vendredi 9h à 17h00	514-5140-7772

Adresse postale : CP 72108, 151 Atwater, Montréal, Qc H3J 2Z6

Numéro de téléphone principal : 514 939-3172

Adresse courriel : info@logifem.org

8. Date d’adoption (ou de révision) de la déclaration de services

La présente déclaration de service a été révisée en juin 2022.