

DÉCLARATION DE SERVICES

1. Nom de l'organisation : Logifem Inc.

2. Notre mission : Offrir aux femmes en situation d'itinérance ou à risque de l'être, avec ou sans enfant, un toit sécurisant et un tremplin vers une vie saine, stable et dans la dignité grâce à un accompagnement bienveillant et adapté.

Notre vision : Un monde où chaque femme, sans exception, est à l'abri de l'itinérance et peut se reconstruire librement, en sécurité et dans la dignité

3. Nos valeurs :

- **RESPECT** : Chaque femme est accueillie sans jugement, avec bienveillance et empathie.
- **SÉCURITÉ** : Nos milieux sont pensés pour offrir répit et protection.
- **EMPOWERMENT** : Nous encourageons chaque femme à reprendre le contrôle sur sa vie, nous voulons être leur tremplin dans leur reconstruction.
- **INCLUSIVITÉ** : Nos services sont conçus pour répondre aux besoins réels, de façon humaine et concrète, quelles que soient les difficultés et la diversité des vécus.
- **SOLIDARITÉ** : Nous croyons en la force des liens, du soutien mutuel et de la communauté
- **TRANSFORMATION SOCIALE** : Nous aspirons à un impact social durable et la possibilité d'agir à plus grande échelle via des logements sociaux s'inscrivant dans la reconstruction et l'autonomisation.

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 soutien pour la transition pour les résidentes qui quittent notre ressource (déménagements effets de la chambre avec notre camion).

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).

Logifem gère également un programme d'appartements permanents, Les Voisin-es du Canal, qui comprend 35 logements subventionnés. Ce programme offre un accès à un logement permanent, sans accompagnement psychosocial, pour des femmes et des mères autonomes.

Nous offrons également un programme de prévention de l'itinérance qui propose un accompagnement individuel personnalisé aux femmes en situation d'itinérance ou à risque de l'être.

Nous sommes également partenaires du programme PETAL (Prévention des évictions au Tribunal administratif du logement), en collaboration avec la Maison du Père et Old Brewery Mission. Ce programme vise à prévenir les situations d'itinérance chez les locataires faisant l'objet d'une demande d'éviction au TAL pour non-paiement de loyer, notamment par l'administration de la Banque d'aide au loyer.

Nous offrons aussi un programme externe de groupe de soutien destiné aux mères et aux enfants ayant vécu de la violence conjugale ou familiale : le Club des enfants et *Empowerment pour mamans*. Nous offrons également un programme de médiation culturelle visant à permettre aux femmes hébergées à Logifem et à L'Abri d'espoir d'avoir accès à l'art, à la culture et au sport à travers la Ville de Montréal.

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 un ergothérapeute qui offre un suivi en termes de réactivation, réhabilitation, gestion des émotions et autres accompagnements 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 à la directrice des services cliniques

Si celle-ci est incapable 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 directrice des services cliniques, Imene Segueni , pour la Maison Benoy, le pavillon La Lumineuse, les appartements transitionnels de Lionel Groulx, Logifamille, le service d'ergothérapie,
- Directrice des programmes et services aux usagers, Jessica Bouchard pour le service post hébergement, l'équipe d'opération, le programme des appartements permanents les Voisines du Canal, Club des Enfants et Empowerment pour Mamans
- La directrice générale, Sally Richmond pour 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

Site	Adresse	Heures d'ouverture	Coordonnées
Maison Benoy :	Adresse confidentielle	24h/24 7jour/7	514-939-3172
Pavillon Famille : La Lumineuse :	Adresse confidentielle	24h/24 7jour/7	514-419-2600
Centre de Ressources :	741 Georges Vanier, Montréal, Qc H3J 2T7	Lundi au vendredi 9h à 17h00	514-510-7772

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 2026.