



Déclaration de services aux personnes victimes

Inter-Val 1175

Maison d'hébergement et services pour
femmes, personne trans et non binares
avec ou sans enfant, victimes de violence
conjugale et familiale

Table des matières

1. Nom et coordonnées de l'organisation.....	2
2. Heures d'ouverture.....	2
3. Notre mission	2
4. Nos services offerts aux personnes victimes	2
5. Nos engagements envers vous	3
6. Mécanisme de plainte	4
7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services.....	4

1. Nom et coordonnées de l'organisation

Inter-Val 1175
Adresse confidentielle
CP 22102 succ. Iberville, Montréal H1Y3K8
514 933 8488

2. Heures d'ouverture

Les heures de service de l'équipe de direction sont du lundi au vendredi de 8h à 16h.
La maison d'hébergement et la ligne d'écoute sont ouvertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
Les horaires des services externes sont les suivants :
Lundi au jeudi de 8h à 16h
Vendredi de 8h à 11h

3. Notre mission

Inter-Val 1175 accompagne les victimes de violence conjugale et familiale depuis 1979.
Nous offrons un milieu de vie accueillant et sécuritaire aux familles, personnes trans et non binaire, aux personnes âgées victimes de violence conjugale et familiale. Nous proposons également des services aux familles violentées qui n'envisagent pas l'hébergement comme réponse à leurs besoins, grâce à nos services externes.
Nous offrons écoute, soutien, orientation et ressources aux personnes s'identifiant comme femmes et aux enfants que nous recevons en hébergement ou en consultation externe, en vue de favoriser leur autonomie et la reprise de pouvoir sur leur vie.
Inter-Val 1175 participe également à un changement social plus structurel qui vise l'élimination de la violence conjugale, en organisant des activités de sensibilisation et de formation à la violence conjugale et à ses conséquences sur les victimes et les enfants, aux relations saines et malsaines et aux rapports asymétriques de pouvoir.

4. Nos services offerts aux personnes victimes

Hébergement 24/7

Inter-Val 1175 est un refuge d'urgence. Nous assurons en premier lieu la sécurité immédiate des femmes personnes trans ou non binaires, avec ou sans enfant, victimes de violence conjugale ou familiale. Nous proposons des séjours courts d'environ trois mois, entièrement gratuits: cette durée peut varier en fonction des circonstances de vie des personnes concernées. Nous souhaitons mettre à disposition des personnes affectées par la violence conjugale et familiale, un endroit empreint de solidarité pour qu'elles puissent se réfugier, se déposer et reprendre peu à peu le contrôle sur leur vie.

Une fois chez nous, vous pourrez :

- Être dans un milieu de vie sécuritaire, rassurant et chaleureux
- Avoir une chambre pour vous et vos enfants, dans le cas échéant
- Bénéficier de repas préparés sur place par la personne cuisinière
- Profiter de la présence d'intervenant.e.s 24 heures/ 7 jours, ainsi que d'intervenant.e.s jeunesse qui pourront vous soutenir dans votre rôle de mère/parent, et accompagner et outiller vos enfants

- Recevoir de l'appui pour vos démarches en lien avec le séjour (demande d'aide sociale, recherche d'emploi, recherche d'appartement, préparation à la cour etc.)
- Vous faire accompagner dans des moments importants de votre séjour (visites médicales, rencontres avec d'autres professionnel.le.s au dossier, déplacements à la cour, récupération d'effets personnels, échanges de garde etc.)
- Bénéficier d'espaces de vie agréables (salle de jeux, salle pour les adolescent.e.s, salon réservé aux résident.e.s, cour extérieure)
- Partager votre quotidien avec des personnes aux prises avec des défis similaires aux vôtres
- Discuter et échanger en groupe et en individuel
- Participer à des activités et des sorties sociales et récréatives

Nous souhaitons que vous puissiez poursuivre vos activités quotidiennes habituelles, dans le respect des rythmes, besoins et différences des autres familles. Les séjours sont d'une durée approximative de 3 mois et nous préparons toujours avec vous l'après-hébergement.

Une fois votre séjour terminé, vous pouvez aussi avoir accès à un suivi post-hébergement via nos services externes au besoin.

Services externes

Ce service est offert aux résident.e.s et leurs enfants, dans le cas échéant, qui ont bénéficié de notre hébergement, mais aussi aux familles qui vivent la violence conjugale et/ ou familiale, mais n'envisagent pas l'hébergement comme une réponse à leurs besoins.

Nos deux intervenant.e.s sont là pour vous guider dans la reprise du pouvoir sur votre vie, que ce soit dans votre dimension individuelle (suivi général) ou par rapport aux défis que vous rencontrez dans votre parentalité et à la réalité à laquelle font face vos enfants dans un contexte de violence conjugale ou familiale (suivi jeunesse).

Les intervenant.e.s peuvent aussi vous appuyer dans des démarches particulières (demande d'aide sociale, recherche d'emploi, recherche d'appartement, préparation à la cour etc.) et vous accompagner physiquement lors de certains de vos rendez-vous (visites médicales, rencontres avec d'autres professionnel.le.s au dossier, déplacements à la cour, récupération d'effets personnels, échanges de garde etc.).

Enfin, vous pourrez être accompagné.e dans la mise en place de plans de sécurité et de scénarios de protection pour vous et votre famille.

5. Nos engagements envers vous

Nous nous engageons à vous accompagner en conformité avec notre approche féministe intersectionnelle et nos valeurs d'inclusion, d'ouverture, d'évolution et d'engagement.

Vous et vos enfants recevrez de l'écoute active et empathique, en plein respect de votre individualité et de la singularité de votre vécu, mais aussi de votre rythme et de vos besoins.

Vous serez conscientisé.e au cycle de la violence et aux effets de cette dernière sur vous et vos enfants, pour que vous puissiez développer des mécanismes d'affirmation de soi et mobiliser votre pouvoir d'agir.

Notre approche vous place au cœur de votre projet de vie, en valorisant vos forces, et en vous permettant de développer votre autonomie et d'atteindre votre plein potentiel.

Nous nous engageons à tout mettre en place pour créer les conditions susceptibles de vous permettre de vous reconstruire à partir de vos forces et des stratégies que vous déployez, tout en considérant le contexte plus large dans lequel s'inscrit votre vécu de violence et les oppressions particulières que vous subissez.

6. Mécanisme de plainte

Nous avons le souci de vous offrir un service de qualité. Si vous souhaitez acheminer des commentaires ou des suggestions pour l'amélioration de nos services, vous êtes invité.e à le faire en vous adressant à la direction générale par courriel à admin@inter-val.ca.

Cependant si vous souhaitez formuler une plainte à l'égard des services et/ou activités de l'organisation, vous devrez vous adresser au Commissaire aux plaintes qui reçoit ces demandes et les traite.

Personne responsable de la réception des plaintes

Commissaire aux plaintes du CIUSSS de référence

Procédure pour présenter une plainte

Pour déposer une plainte, communiquez avec le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services du CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, qui vous orientera sur la marche à suivre :

155, boulevard Saint-Joseph

Montréal, H2T 1H4

Tél.: 514-593-3600

commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone, ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement (ou les événements) que vous souhaitez signaler. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Délais de traitement et issue des plaintes

Toute personne déposant plainte a le droit d'être informée de l'issue de sa démarche.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée et traitée en toute confidentialité. Après analyse, le commissaire ou son représentant vous communiquera ses conclusions, ses motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

L'organisation Inter-Val 1175 est toujours informée des plaintes dont elle est l'objet, et est tenue de rendre des comptes au Bureau du commissaire local aux plaintes.

7. Date d'adoption (ou de révision) de la déclaration de services

2 juin 2025