passages
hébergement · soutien · insertion sociale

Déclaration de services et procédure de traitement des plaintes

Nom et coordonnées :
Passages : ressources pour jeunes femmes en difficulté (ci-après « **Passages** »)
CP 1414 Succursale Desjardins
Montréal Québec
H5B 1H3

Notre mission

Offrir un lieu d'accueil, de répit, d'hébergement et un milieu de vie inclusif aux personnes s'identifiant comme femmes, âgées entre 18 et 35 ans, en difficulté afin de contribuer à améliorer leurs conditions de vie, de santé et de sécurité tout en tenant compte des différentes réalités de chacune et en respectant leur rythme.

Soutenir les démarches leur permettant de prendre du pouvoir sur leur vie, favoriser et soutenir leur insertion ainsi que leur maintien dans la communauté.

Nos valeurs

Respect
Le respect est solidement ancré dans la culture de Passages. Au-delà d'une attitude d'écoute et d'accueil sans jugement, respecter l'autre, c'est le considérer et le traiter avec déférence, égard, estime et dignité.

Ouverture
Contribuant au rapprochement et à la confiance, l'ouverture à l'autre, à la différence et à la diversité est au cœur de l'engagement de Passages et se reflète dans l'accueil à haut-seuil d'acceptation, dans les politique et dans les actions de l'organisation.

Équité
A Passages, l'équité se manifeste par l'indépendance et l'objectivité des interventions, l'impartialité des décisions et la préoccupation constante de ce qui est juste.

Inclusion
Passages fait en sorte que chaque personne puisse être incluse et intégrée dans sa communauté et puisse y prendre part à sa façon.

Note : Les seules modifications apportées à la version du 3 mars 2025 de la présente déclaration de services concernent la mise à jour du nombre de lits à l'hébergement, lequel est passé de 16 à 18, et la mise à jour de l'âge d'admissibilité, lequel est passé de 18-30 à 18-35 ans.

Reconnaissance des capacités des femmes
Les Passagères disposent d'une liberté de choisir parmi les ressources disponibles et/ou compatibles avec leur mode de vie. Nous les soutenons pour qu'elles développent leur capacité à agir pour changer leur situation afin de leur permettre de s'émanciper.

Nos services

Hébergement
Passages offre de l'hébergement d'urgence (dépannage) et de court terme (4 semaines) au sein d'une maison dont la capacité d'accueil est de 18 lits (chambres doubles)

Nous accueillons toute personne s'identifiant comme femme âgée entre 18 et 35 ans et n'ayant pas d'endroit sécuritaire où passer la nuit.

L'accueil et l'hébergement sont offerts 24 heures par jour, 365 jours par année;

Les services d'hébergement sont offerts sur une base volontaire, sont exempts de jugement et sont gratuits.

Logement
Le volet logement offre l'accès à des appartements à prix abordable et à un soutien communautaire favorisant le maintien en logement pour des femmes vivant de la discrimination ou ayant de la difficulté à vivre une stabilité résidentielle.

En partenariat avec la Société d'habitation populaire de l'Est de Montréal (SHAPEM), Passages offre 14 petits appartements semi-meublés avec la possibilité pour les locataires d'y vivre de façon permanente, tant que la femme a besoin de soutien de la part de nos intervenantes et que le paiement du loyer, l'annexe au bail et les règlements de l'immeuble sont respectés. Deux intervenantes sont présentes sur place 5 jours par semaine pour assurer le soutien des locataires.

Les logements sont disponibles pour toute personne s'identifiant comme femme, en difficulté, âgée entre 18 et 35 ans.

Insertion et implication dans la communauté
Passages offre aux personnes s'identifiant comme femmes, en difficulté et âgées entre 18 et 35 ans, la possibilité de participer à des ateliers artistiques et à des activités d'implication dans la communauté, et ce, en étant rémunérés.

Le but premier des ateliers artistiques est de s'approprier le processus de création comme moyen d'expression tout en s'initiant aux techniques d'un médium.

Les ateliers permettent, d'une part, de stimuler la créativité et, d'autre part, de structurer la pensée par la réflexion et la mise en pratique de techniques ou d'exercices créatifs.

Note : Les seules modifications apportées à la version du 3 mars 2025 de la présente déclaration de services concernent la mise à jour du nombre de lits à l'hébergement, lequel est passé de 16 à 18, et la mise à jour de l'âge d'admissibilité, lequel est passé de 18-30 à 18-35 ans.

De plus, comme les formatrices assurent une grande diffusion du travail artistique qui en résulte, les œuvres de femmes sortent du milieu communautaire et permettent de sensibiliser le public sur l'itinérance au féminin en mettant de l'avant le potentiel de ces jeunes femmes.

Les jeunes femmes sont aussi invitées à participer à différentes activités au sein de Passages, mais également dans la communauté. Elles ont des choses à dire concernant les sujets et les politiques sociales qui les touchent. Passages favorise leur participation aux discussions citoyennes, rencontres d'élus, levées de fonds, manifestations ou aux corvées de nettoyages dans le quartier afin qu'elles puissent faire l'exercice de leur citoyenneté.

Notre engagement

Nous nous engageons à traiter les femmes qui bénéficient de nos services avec respect et ouverture et à faire preuve de souplesse et d'adaptation.

Nos services sont confidentiels. Nous nous engageons à ne partager aucune information avec quiconque sans l'accord préalable de la femme sauf dans les exceptions prévues par la Loi sur les services de santé et les services sociaux (article 19).

Procédure de traitement de plainte

Une femme ayant bénéficié de nos services peut porter plainte contre un évènement qui s'est produit durant le séjour, la durée de la location ou l'activité. Un formulaire de plainte est disponible sur notre site internet (https://passagesmtl.org/wp-content/uploads/2023/05/Formulaire-de-plainte-Passages-1.pdf) et au bureau des intervenantes à l'hébergement et au volet logement. Une fois rempli, le formulaire peut être envoyé par la poste à l'adresse ci-haut mentionnée à l'attention de la coordonnatrice à l'hébergement et au volet logement ou être déposé au bureau de la coordonnatrice à l'hébergement et au volet logement dans l'enveloppe jointe avec le formulaire lorsque remis en mains propres. En cas d'absence de celle-ci, il suffit de remettre l'enveloppe à l'intervenante sur place qui devra la déposer dans la boite de communications de la coordonnatrice. Nous accordons un délai de 7 à 10 jours ouvrables pour analyser la plainte, et la réponse sera transmise de vive voix maximum 10 jours après réception de la plainte par la coordonnatrice (Droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte). Il est de la responsabilité de la femme d'assurer un suivi de sa plainte. Une réponse écrite sera conservée dans nos dossiers pendant 2 ans s'il est impossible de la transmettre de vive voix dans le mois suivant la plainte.

Si une femme considère que ses droits n'ont pas été respectés, il est prévu par la Loi sur les services de santé et des services sociaux qu'une plainte puisse être déposée par une personne concernant des services reçus ou qui auraient dû être reçus

Le Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services est un service confidentiel et indépendant.

Note : Les seules modifications apportées à la version du 3 mars 2025 de la présente déclaration de services concernent la mise à jour du nombre de lits à l'hébergement, lequel est passé de 16 à 18, et la mise à jour de l'âge d'admissibilité, lequel est passé de 18-30 à 18-35 ans.

Coordonnées du Bureau du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services

1311, rue Sherbrooke Est, Montréal (QC) H2L 1M3
Téléphone : 514 593-3600
Télécopieur : 514 593-2106
Courriel : commissaireauxplaintes.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca

Dernière mise à jour : 12 février 2026

Note : Les seules modifications apportées à la version du 3 mars 2025 de la présente déclaration de services concernent la mise à jour du nombre de lits à l'hébergement, lequel est passé de 16 à 18, et la mise à jour de l'âge d'admissibilité, lequel est passé de 18-30 à 18-35 ans.