



DÉCLARATION DES SERVICES



parados

Maison d'aide et d'hébergement
pour femmes violentées et leurs enfants

2024

DERNIÈRE MISE A JOUR



La mission du Parados

Le Parados a pour mission d'accueillir et d'héberger les femmes violentées et leurs enfants. En plus d'offrir un endroit sécuritaire où vivre, nous nous assurons de répondre à leurs besoins immédiats, de faciliter leur insertion sociale, d'étudier, de promouvoir, de protéger et de développer de toutes manières leurs droits et leurs intérêts économiques et sociaux.

Le Parados offre des services internes (hébergement) et des services externes (soutien et accompagnement pour les personnes non-hébergées) ainsi que des ateliers de formation et de sensibilisation.

Nos services

- **Accueil et hébergement**
- **Écoute téléphonique**
- **Consultation et références**
- **Intervention psychosociale**
- **Intervention de crise**
- **Soutien dans les démarches légales**
- **Intervention/animation pour enfants**
- **Suivi post-hébergement**
- **Suivi à l'externe femmes/enfants**
- **Formation et sensibilisation**

NOS VALEURS

- ✓ Respect
- ✓ Autonomie
- ✓ Solidarité

NOS ENGAGEMENTS

Nos services sont dispensés de façon sécuritaire :

- » En fonction de notre capacité d'hébergement;
- » En fonction des ressources humaines disponibles;
- » Et selon les besoins identifiés avec les femmes et les familles

Malheureusement, notre ressource d'hébergement présente un taux d'occupation avoisinant le 100%, et ce, années après années. Certaines demandes d'hébergement doivent être réacheminées vers d'autres ressources d'hébergement d'urgence par manque de places.

Nos services externes présentent également une liste d'attente. Nous tentons de répondre le plus rapidement à l'ensemble des demandes de suivis externes et ce, en fonction de nos ressources humaines disponibles. Chacun des dossiers nécessite un suivi personnalisé en fonction des besoins de la personne et ce dans la mesure de nos capacités d'interventions.

POUR CES RAISONS, IL NOUS EST IMPOSSIBLE D'ÉTABLIR DES DÉLAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'HÉBERGEMENT ET DE SERVICES.

MÉCANISME DE PLAINTE

Toute plainte doit être acheminée au Commissaire aux plaintes du CISSS ou CIUSSS de notre région.

Le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Ouest-de-l'Île-de-Montréal (CIUSSS ODIM) est Emmanuel Morin.

Vous pouvez le joindre aux coordonnées suivantes :

1 844 630-5125
commissariat.plaintes.comtl@ssss.gouv.qc.ca

Hôpital général du Lakeshore
1289-160 Stillview, Pointe-Claire (Québec) H9R 2Y2

[Cliquez ici pour plus d'informations](#)



EXAMEN DE VOTRE PLAINTE

- » La commissaire aux plaintes et à la qualité des services reçoit votre demande. Elle peut vous aider à formuler votre plainte, ou encore s'assurer que l'assistance nécessaire vous soit fournie.
- » Elle examine votre plainte afin de bien cerner le problème et de tenter de le résoudre. À ce moment, elle vous demande votre version des faits.
- » Elle recueille, par la suite, des informations auprès des personnes en cause.
- » Elle intervient de la manière qu'elle juge la plus appropriée, et sans délai, lorsqu'elle est informée qu'une personne qui a formulé ou entend formuler une plainte fait l'objet de représailles, de quelque nature qu'elles soient.
- » Elle vous informe des résultats dans les **45 jours** suivant la réception de votre plainte. Ses conclusions sont accompagnées des solutions envisagées pour résoudre la situation rapportée ou de toute mesure recommandée aux personnes en autorité, s'il y a lieu de le faire.

Le commissaire aux plaintes est dans l'obligation d'aviser immédiatement le conseil d'administration du Parados afin d'effectuer les suivis nécessaires aux traitements des différentes plaintes reçues.

Besoin d'aide pour formuler votre plainte ou accompagnement dans vos démarches?

Plusieurs choix s'offrent à vous :

- Adressez-vous au point d'accès du Commissariat aux plaintes et à la qualité des services, à proximité d'où les services ont été reçus.

- Le centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) de votre région peut vous aider. Le CAAP est un organisme communautaire régional mandaté par le ministre de la Santé et des Services sociaux. **Ses services sont gratuits et confidentiels.** Pour plus d'information sur le CAAP de votre région, composez le numéro sans frais : **1-877-767-2227.**

- Le comité des usagers de l'installation locale en cause peut également vous aider. Tous les établissements ont l'obligation de constituer un comité des usagers. La commissaire aux plaintes et à la qualité des services peut vous indiquer le numéro de téléphone de ce comité.

- Toute personne de votre choix peut vous accompagner ou vous assister lors de toutes les étapes de vos démarches.

COORDONNÉES ET HEURES D'OUVERTURE

Nos services gratuits et confidentiels sont offerts 365 jours par année, et ce, 24 heures sur 24. Afin d'assurer la sécurité de nos femmes hébergées, l'adresse de la maison d'hébergement demeure confidentielle.

Nos coordonnées

- ▶ C.P. 34052, Lachine, Québec H8S 3H4
- ▶ Adresse courriel : parados@leparados.ca
- ▶ Site web : www.leparados.ca
- ▶ Téléphone : (514) 637-3529

L'ensemble de nos services sont disponibles par demande référencement, téléphone et/ou courriel. Ces demandes seront redirigées rapidement vers le service requis : intervention policière, hébergement d'urgence, soutien téléphonique ou services externes.

SOS Violence conjugale est un partenaire important. Vous êtes victimes de violence, contactez-les et ces derniers seront en mesure de nous référer vers les ressources du Parados.

- ▶ S.O.S. Violence conjugale : 1 (800) 363-9010