



L'ARRÊT-SOURCE  
MAISON D'HÉBERGEMENT POUR JEUNES FEMMES VIOLENTÉES

## Déclaration de services de L'Arrêt-Source inc.

### Notre mission

Offrir des services d'accompagnement de longue durée (au-delà de 2 ans), adaptés aux besoins des jeunes femmes violentées (âgées de 18 à 30 ans) dans un objectif d'autonomisation des femmes afin de favoriser une meilleure inclusion sociale.

### Nos valeurs :

- L'ouverture
- Le respect
- La solidarité
- Le pouvoir d'agir (l'empowerment)
- La sécurité physique et psychologique

### Nos services offerts :

- Hébergement de première et deuxième étape;
- Post-hébergement
- Services externes
- Accompagnement/suivis
- Ligne d'écoute 24h/7 jours

### Nos engagements :

Dispenser nos services en fonction des ressources humaines disponibles, selon les besoins identifiés avec les femmes et la capacité de la maison à répondre adéquatement aux demandes (manque de place en hébergement, attente pour les services externes, etc.). Pour ces raisons, il nous est impossible d'établir des délais de traitement des demandes d'hébergement et de services.

### Mécanisme de plainte :

Si vous n'êtes pas satisfaite de votre démarche auprès de L'Arrêt-Source, vous pouvez alors formuler une plainte auprès du commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.

Cette plainte peut être faite par téléphone, par courriel, par courrier ou en vous présentant à l'adresse ci-dessous.

### Commissariat aux plaintes et à la qualité des services

Hôpital Fleury  
2180, rue Fleury Est, 5<sup>e</sup> étage

Montréal (Québec) H2B 1K3  
Téléphone : 514 384-2000, poste 3316  
Télécopieur : 514 383-5064  
Courriel : [commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:commissaire.plaintes.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca)

Vous serez guidée sur la procédure à suivre. Votre plainte devra comprendre votre nom, votre adresse et numéro de téléphone ainsi qu'un court résumé des motifs et des faits entourant l'événement déploré. Vous recevrez un accusé de réception de votre plainte.

Le commissaire dispose de 45 jours après avoir reçu votre plainte pour l'étudier. Toute l'information recueillie sera consignée dans un dossier distinct et sera traitée en toute confidentialité. Il vous communiquera ses conclusions, leurs motifs et les solutions envisagées pour répondre à vos attentes.

#### Coordonnées et heures d'ouverture

Maison d'hébergement de première étape est ouverte 24h/7 jours, téléphone 514-383-2335;  
Courriel : [info@arrestsource.org](mailto:info@arrestsource.org)

Appartements de deuxième étape, téléphoner au 438-386-1688  
Courriel : [intervenantesmh2@arrestsource.org](mailto:intervenantesmh2@arrestsource.org)

Services externes : 438-377-4783  
Courriel : [servicesexternes@arrestsource.org](mailto:servicesexternes@arrestsource.org)

Service de post-hébergement : 438-521-5610  
Courriel : [infoposth@arrestsource.org](mailto:infoposth@arrestsource.org)

L'Arrêt-Source  
C.P. 35032, 1221 rue Fleury Est Montréal H2C 3K4

\*Toutes les adresses civiques sont confidentielles

#### Date d'adoption (révision) de la déclaration de services

Déclaration de services adoptée le 27 juin 2022