

Déclaration de services aux personnes victimes d'infractions criminelles

Nom de l'organisme

Femmes du Monde à Côte-des-Neiges

Notre mission

Notre mission est de briser l'isolement des femmes, de les accompagner dans la (re)découverte de leur potentiel et la reprise de leur pouvoir dans une perspective féministe intersectionnelle, décoloniale et de justice sociale.

Femmes du monde à Côte-des-Neiges est un espace qui se veut sécuritaire et confidentiel, un lieu de soutien, d'échange, de sensibilisation et de participation citoyenne.

Nos valeurs

Inclusion et équité : Pour que toutes puissent s'épanouir dans un lieu qui les accueille en respectant toutes leurs identités.

Sororité et solidarité : Pour renforcer les liens collectifs et créer une communauté de soutien et d'entraide.

Écoute et bienveillance : Pour créer un espace de confiance où chaque voix se sent entendue, comprise et valorisée.

Joie, plaisir et amour : Pour célébrer chaque aspect de nos vies et de notre communauté avec chaleur et affection.

Nos services offerts aux personnes victimes

Les personnes victimes s'identifiant comme femmes ou personnes non-binaires peuvent bénéficier de tous les services offerts à Femmes du Monde à Côte-des-neiges, c'est-à-dire :

- L'écoute confidentielle et sans jugement
- L'accompagnement et le référencement afin d'accomplir des démarches variées (logement, immigration, système judiciaire etc.)
- La participation gratuite à des activités d'éducation populaire, de soutien, d'information juridique et occasionnellement, de loisir

Nos engagements envers vous

Femmes du monde à Côte-des-Neiges s'engage à :

- Offrir ses services de manière confidentielle
- Respecter l'autonomie et l'agentivité des personnes victimes
- Continuer de former son équipe aux différentes réalités vécues par les personnes victimes
- Défendre les droits des personnes victimes face aux violences systémiques et/ou institutionnelles qu'elles peuvent vivre

Mécanisme de plainte

Personne responsable de la réception des plaintes

Dialla Sakho est responsable de la réception des plaintes, en tant que co-coordinatrice de Femmes du monde. Son rôle se limite à recevoir les plaintes – le traitement se fera par le conseil d'administration.

Procédure pour présenter une plainte

Une personne peut présenter une plainte selon quatre moyens différents : oralement, par courrier électronique (activites@femmesdumondecdn.org), par lettre, ou par téléphone. Il n'y a pas de formulaire pour démarrer une plainte – la plainte devra cependant préciser les motifs de la plainte et les manquements de service identifiés. La plainte peut se faire en anglais ou en français, et dans le cas où la personne victime parle une tierce langue, Dialla Sakho fera son possible pour fournir un.e traducteur.ice dans un cadre confidentiel.

Le droit de la personne victime d'être informée de l'issue de sa plainte

Dialla Sakho communiquera avec la personne plaignante pour l'informer de l'issue de sa plainte.

Le délai de traitement d'une plainte

La plainte sera traitée dans un délai maximal de 30 jours ouvrables (du lundi au jeudi). La personne plaignante sera alors contactée par courriel ou par téléphone afin de fixer un rendez-vous pour l'informer de l'issue de la plainte. Ce rendez-vous pourra se faire virtuellement (par ZOOM), par téléphone, ou en personne. Qu'importe le moyen de communication choisie, la personne plaignante recevra une lettre du conseil d'administration afin d'officialiser sa ou ses décisions.

Coordonnées et heures d'ouverture

L'adresse de l'organisme est le 6767 chemin de la côte-des-neiges, bureau 597, H3S 2T6, Montréal.

Femmes du monde à Côte-des-Neiges est ouvert :

- Le lundi et le mardi de 13h30 à 16h30

- Le mercredi et le jeudi de 9h30 à 12h et de 13h30 à 16h30

Vous pouvez nous parler par téléphone au 514 735-9027 ou par courriel à info@femmesdumondecdn.org, en plus de pouvoir venir nous voir en personne pendant nos heures d'ouverture.

**Cette déclaration de services a été adoptée par le conseil
d'administration le 26 mars 2025**