



L'Auberge Madeleine

Mission

L'Auberge Madeleine a pour mission d'accueillir, d'héberger et de supporter des femmes seules en situation d'itinérance âgées de 18 ans et plus.

Valeurs

Empowerment

Non-jugement

Respect

Confidentialité

Neutralité

Diligence

Services

L'Auberge Madeleine offre de l'hébergement court terme afin de répondre aux besoins immédiats des femmes de 18 ans et plus en situation d'itinérance. Nous offrons des séjours de 6 semaines. Nous avons 26 chambres individuels et offrons du suivi individuel selon les besoins de la femme. Nous offrons aussi des services d'accompagnement et de post-hébergement adaptés aux besoins de chaque femme.

Engagements

L'Auberge Madeleine place les femmes au cœur de ses stratégies d'action en adoptant une approche d'intervention féministe intersectionnelle. Les intervenantes s'engagent à reconnaître la femme comme experte dans l'identification de ses besoins et de ses objectifs. Nous nous engageons à offrir un soutien dans les démarches des femmes auprès des services de santé et services sociaux, du revenu, de l'appropriation du milieu de vie, de l'hébergement à long terme ou le logement, des services en immigration et des services juridiques.



Mécanisme de plainte

En premier lieu, nous vous proposons de discuter avec la personne concernée en lui écrivant en détail la situation ou en prenant rendez-vous avec celle-ci. La plupart des malentendus peuvent être réglés en discutant directement avec la personne. L'employée qui reçoit les insatisfactions d'une femme doit en faire part à la coordination.

Si la problématique persiste ou que vous préférez ne pas communiquer avec la personne concernée, vous êtes invitée à prendre rendez-vous avec la coordination des services en personne en composant le 514-597-1303 p.4 ou à communiquer par écrit avec cette dernière à l'adresse suivante : coordination@aubergemadeleine.org .

Nous vous invitons à remplir le formulaire de plainte prévu à cet effet. Celui-ci se trouve à l'entrée de l'Auberge Madeleine ou sur le site internet de l'Auberge Madeleine. Votre plainte sera traitée avec la plus grande rigueur et dans un délai de 30 jours suivant la réception de celle-ci.

Si vous n'êtes pas satisfaite du dénouement de votre plainte ou que votre plainte concerne la personne à la coordination des services, vous pouvez vous adresser à la direction de l'Auberge Madeleine en lui écrivant à l'adresse courriel suivante : direction@aubergemadeleine.org ou en composant le 514-597-1303 p.2.

Coordonnées et heures d'ouverture

Pour toutes demandes d'information au sujet de l'Auberge Madeleine, vous pouvez téléphoner au 514-597-1303 p.4 entre 9h et 16h du lundi au vendredi. Vous pouvez aussi rejoindre la coordonnatrice des services Josée-Anne Kozel à l'adresse courriel suivante : coordination@aubergemadeleine.org.

Pour faire une demande d'hébergement vous pouvez téléphoner au 514-597-1499. L'hébergement est ouvert 24/7, 365 jours par année. Merci de téléphoner avant de vous présenter en personne. L'adresse demeure confidentielle. L'adresse postale est la suivante :

CP 83593 BP Garnier
Montréal QC H2J 4E9



Formulaire de plainte

Nom : _____

Dates séjournées à l'Auberge Madeleine : _____

Meilleur moyen pour communiquer avec vous par la suite : _____

Veillez décrire de façon détaillée les faits, les événements, circonstances ou agissements concernant la plainte.
