VICTIM SERVICES DECLARATION STATEMENT

Our Mission

Auberge Shalom pour femmes is :

- a not-for-profit, autonomous, community organization with the purpose of offering shelter and complementary services to support women and their children whose lives have been affected by intimate partner violence;
- a Jewish community-based centre addressing the needs of all women and children whose lives have been affected by intimate partner violence;
- committed to breaking the cycle of intimate partner violence through education, prevention and advocacy.

Auberge Shalom pour femmes provides a continuum of professional services in both a shelter setting and in an external counselling and resource office.

All services are provided in a safe, confidential and supportive environment.

The following services are offered free-of-charge to women and children impacted by intimate partner abuse :

Shelter:

- Short-term emergency shelter accommodation for women and their dependent children*
- One-on-one support, crisis intervention & safety planning with primary caseworker*
- Post-shelter follow-up*
- Specialized services for mothers and their children*
- Accompaniment and advocacy*
- Kosher meals and snacks
- Interpretation services provided by the bank of interpreters*
- Referrals, as needed

External Services:

- 24/7 Support Line
- Individual counselling by appointment; frequency and duration based on assessment and availability
- Specialized services for mothers and their children (ages 5 - 17)*
- Accompaniment and advocacy*
- Interpretation services provided, in exceptional circumstances, by bank of interpreters*
- Referrals, as needed

** According to assessment and availability*

Our Commitment to You:

Auberge Shalom is committed to providing quality trauma-and-resilience-informed services to women and children impacted by intimate partner abuse. These services are grounded in:

- confidentiality
- respect
- collaboration
- compassion
- strengths-based care

Complaint Mechanism:

We take client feedback very seriously and value every opportunity to improve our services. Your feedback ensures the consistent quality of our services and every complaint will be treated with respect, care and discretion.

We encourage honest and healthy communication between clients and staff. Before filing a complaint, we suggest that you first discuss the situation with the professional in charge of the file. In many cases, this is enough to resolve the problem. If the result of this approach does not meet your expectations, you can always make a complaint to Auberge Shalom in writing.

1. **Responsible for receiving complaints:**

   Our Human Resources Coordinator is designated as the person responsible for receiving complaints. Our Executive Director and our Clinical Supervisor are designated to review complaints at Auberge Shalom.

2. **Procedure for submitting a complaint:**

   To file a complaint regarding services or activities provided by Auberge Shalom, please use one of the following methods:

   - Send an email to hr@aubergeshalom.org, specifying "Complaint" in the subject line. Include a detailed explanation of the complaint, the names of the people involved and the date of the event.
   - Send a letter by post, specifying "Complaint" in the subject line. Include a detailed explanation of the complaint, the names of the people involved and the date of the event.

   If additional information is required for us to better understand your situation, we will contact you within 72 hours of receiving your complaint.

3. **Your right to be informed of the outcome of the complaint**

   Anyone who has filed a complaint with Auberge Shalom has the right to be informed of the outcome of their complaint. Once the complaint has been thoroughly investigated, you will receive an e-mail communication explaining the measures taken to resolve the problem as quickly as possible.

4. **Complaint processing time**

   The maximum time delay for dealing with a complaint is 30 working days from the date the complaint is received. This time will allow the organization to conduct a thorough investigation and adopt appropriate measures to resolve the situation.

Auberge Shalom Coordinates:

Auberge Shalom is located on the island of Montreal at a confidential address. We can, however, be reached:

By mail: P.O. BOX 386 Snowdon Station, Montreal, QC H3X 3T6

By phone:

- Shelter and 24/7 Support Line: 514-731-0833
- Carole and Andrew Harper Counselling Office: 514-485-4783

Opening Hours:

Emergency shelter and support line services are open 24/7, 365 days a year.

External services and administration are available 9-5 on weekdays (barring statutory and Jewish Holidays). *Schedules are subject to slight change.*

This service statement was adopted on October 12, 2023 and may be revised periodically to improve our processes and better serve our customers.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX PERSONNES VICTIMES

Notre Mission :

L'Auberge Shalom pour femmes est:

- Une organisation communautaire, autonome et à but non lucratif ayant pour mission d'offrir un hébergement et des services complémentaires aux femmes et à leurs enfants dont la vie est affectée par la violence conjugale;
- un centre communautaire juif qui a pour but de répondre aux besoins des toutes les femmes de toutes les communautés, religions et origines, ainsi qu'à leurs enfants dont la vie est touchée par la violence conjugale;
- engagée à rompre le cycle de la violence conjugale par la sensibilisation, la prévention et la défense des droits.

L'Auberge Shalom pour femmes offre une gamme de services professionnels dispensés à la fois en maison d'hébergement et par l'entremise d'un bureau externe de consultation et de ressources.

Tous les services sont offerts dans un environnement sécuritaire, où dominent le respect de la confidentialité, l'écoute et le soutien.

Les services suivants sont offerts gratuitement aux femmes et aux enfants touchés par la violence d'un partenaire intime :

Hébergement :

- Hébergement d'urgence à court terme pour les femmes et leurs enfants à charge*
- Soutien individuel, intervention en cas de crise et planification de la sécurité avec l'assistante sociale principale*
- Suivi post-hébergement*
- Services spécialisés pour les mères et leurs enfants*
- Accompagnement et défense des droits*
- Repas et collations casher
- Services d'interprétation fournis par la banque d'interprètes*
- Références, selon les besoins

Service Externe:

- Ligne d'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
- Conseils individuels sur rendez-vous ; la fréquence et la durée dépendent de l'évaluation et de la disponibilité.
- Services spécialisés pour les mères et leurs enfants (âgés de 5 à 17 ans)*
- Accompagnement et défense des droits*
- Services d'interprétation fournis, dans des circonstances exceptionnelles, par une banque d'interprètes*.
- Références, selon les besoins

** Selon l'évaluation et la disponibilité*

Notre engagement envers vous :

L'Auberge Shalom s'engage à offrir aux femmes et aux enfants victimes de violence conjugale des services de qualité axés sur les traumatismes et la résilience. Ces services sont enracinés dans :

- la confidentialité
- le respect
- la collaboration
- la compassion
- soins basés sur les forces et compétences

Mécanisme de Plainte

Nous prenons très au sérieux les commentaires de nos clients et apprécions chaque occasion d'améliorer nos services. Vos commentaires garantissent la qualité constante de nos services et chaque plainte sera traitée avec respect, attention et discrétion.

Nous encourageons une communication honnête et saine entre notre clientèle et notre personnel. Avant de formuler une plainte, nous vous suggérons dans un premier temps de discuter de la situation avec la professionnelle en charge du dossier. Dans plusieurs cas, cette simple démarche suffit à régler le problème. Si le résultat de cette démarche ne répond pas à vos attentes, vous pouvez en tout temps formuler une plainte auprès de l’Auberge Shalom par écrit.

1. Personne responsable de la réception des plaintes

Notre coordonnatrice en ressources humaines, est désignée comme la personne responsable de la réception des plaintes. Notre directrice générale et notre superviseure Clinique sont désignées à l'examen des plaintes au sein de l’Auberge Shalom.

2. Procédure pour présenter une plainte

Pour déposer une plainte concernant des services ou activités fournis par Auberge Shalom, veuillez suivre l'une des méthodes suivantes :

- Envoyer un courriel à hr@aubergeshalom.org en précisant "Plainte" dans l'objet et en inscrivant une explication détaillée de votre plainte, le nom des personnes impliquées et la date de l'événement.
- Envoyez une lettre par la poste, en précisant "Plainte" dans l'objet et en écrivant une explication détaillée de votre plainte, les noms des personnes impliquées et la date de l'événement.

Si des informations supplémentaires sont requises pour notre meilleure compréhension de votre situation, nous vous contacterons dans un délai de 72h suivant la réception de votre plainte.

3. Droit d'être informé de l'issue de la plainte

Toute personne ayant déposé une plainte auprès de l'Auberge Shalom a le droit d'être informée de l'issue de sa plainte. Une fois que la plainte a été examinée en profondeur, vous recevrez une communication par courriel expliquant les mesures prises pour résoudre le problème dans les plus brefs délais.

4. Délai de traitement d'une plainte

Le délai maximal pour traiter une plainte est de 30 jours ouvrables à compter de la date de réception de la plainte. Ce délai permettra à l'organisme de réaliser une enquête approfondie et d'adopter des mesures appropriées pour résoudre la situation.

Coordonnées de l'Auberge Shalom

L'Auberge Shalom est située sur l'île de Montréal avec une adresse confidentielle. Toutefois, les personnes peuvent nous joindre :

Par la poste : C.P. Succursale 386 Snowdon Montréal (Québec) H3X 3T6

Par téléphone :

- Maison d'hébergement et ligne de soutien 24/7 : 514-731-0833
- Bureau de consultation Carole et Andrew Harper : 514-485-4783

Heures d'ouverture

Notre maison d'hébergement et ligne de soutien sont ouvertes tous les jours de la semaine, 24h/24.

Les services externes et l'administration sont disponibles de 9h à 17h en semaine (sauf jours fériés et fêtes juives). *Les horaires sont sujets à de légers changements.*

La présente déclaration de services et mécanisme de plainte a été adoptée le 12 octobre et peut faire l'objet de révisions périodiques pour améliorer nos processus et mieux servir notre clientèle.