

CODE DE VIE



Maison halo

Centre d'hébergement d'urgence pour femmes – Maisons de la paix

Rédigé le : 16 septembre 2024
Dernière mise à jour : 4 novembre 2024



Table des matières

Règlements et politiques	3
Référencement, première inscription et intégration au programme	5
a) Conditions d'admission	5
Installations et fonctionnement	6
a) Hébergement d'urgence — Installations fournies	6
b) Accompagnements et démarches	7
c) Horaire, routine et couvre-feu	8
d) Durée d'hébergement	9
e) Utilisation de la cuisine commune	9
Protocole d'accueil obligatoire en 3 étapes	10
Système d'expulsion du milieu	11
a) Expulsions automatiques et leurs durées	12
Les axes d'intervention ciblés	13
a) Accès aux logements	13
b) Accès aux services de santé et services sociaux	13
c) Accès au revenu	14
d) Accès à l'éducation et accompagnement dans l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle	14
e) Assistance quant aux enjeux de judiciarisation de la communauté itinérante et amélioration de la cohabitation sociale	15

Règlements et politiques

- ◆ Les relations entre les usagères et avec le personnel doivent être respectueuses. Aucune forme de violence ne sera tolérée ;
- ◆ Aucune relation sexuelle n'est permise au sein de la ressource, tant à l'intérieur de l'édifice que sur le terrain extérieur ;
- ◆ Toute consommation, légalisée ou non, est interdite tant à l'intérieur de l'hébergement que dans l'environnement de la ressource.
- ◆ Il est défendu de fumer ou de vapoter à l'intérieur. Vous devez fumer dans la zone dédiée à cet effet, à l'extérieur.
- ◆ Aucun visiteur n'est permis à l'extérieur de la ressource ou à l'intérieur de l'hébergement d'urgence ;
- ◆ Toutes sorties hors du zonage de la ressource lors des heures d'hébergement d'urgence (entre 18 h 30 et 23 h) doivent être communiquée aux intervenants en place, sans quoi vous risquez de perdre votre place pour la nuit.
- ◆ L'heure maximale de départ est à 9 h. Les usagères sont responsables de respecter cet horaire et quitter avec tous leurs effets personnels. Si des objets sont laissés à la fin de votre séjour, une période de grâce de 48 h vous sera accordée avant que la ressource en dispose.
- ◆ Le couvre-feu en vigueur est entre 23 h et 6 h du matin. Toute personne n'étant pas revenue à la ressource avant le couvre-feu se verra perdre sa place.
- ◆ Toute médication prescrite devra être placée sous clé dans les casiers individuels. Sauf pour la médication qui doit être gardée au froid, pour lesquelles un réfrigérateur barré sera accessible dans le bureau des intervenantes.



- ◆ Nous n'autorisons aucun prêt ou échange entre usagères et nous ne sommes pas responsables des effets personnels tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la ressource.
- ◆ Il est strictement défendu de prêter son cadenas à quiconque, pour quelque raison que ce soit.
- ◆ Le voisinage dans les appartements et autres programmes de la ressource (chaumine et foyer de groupe) sont interdits. Si vous êtes surprise à errer hors des aires dédiées à l'hébergement d'urgence (ex. corridors, buanderie, etc.), vous risquez d'être expulsée du programme.
- ◆ Chaque usagère doit entretenir son espace de vie temporaire, le garder propre, sécuritaire et ordonné. En cas de bris ou de défectuosité, l'usagère doit le signaler au personnel en place. Si les bris sont dus à un mauvais usage des appareils et des installations, l'usagère devra en assumer les frais de réparation.
- ◆ Les ordures et le recyclage doivent être déposées dans les bacs à cet effet. Il est strictement défendu de laisser des poubelles sur le sol, sur le terrain de la ressource ou dans les espaces communs.
- ◆ En tout temps, la musique et le bruit doivent respecter le bien-être et la quiétude des usagères, ainsi que le couvre-feu en vigueur.
- ◆ Afin de prévenir les risques d'incendie, il est interdit de faire frire des aliments dans un chaudron d'huile ou d'utiliser la cuisine sans préavis. Toutefois, il vous est permis d'utiliser les items laissés à votre disposition dans la cuisine, lors des heures permises.
- ◆ Les usagères du service sont responsables de se présenter aux rencontres prévues avec les intervenantes pour avancer dans leurs démarches personnelles selon les modalités prévues avec celles-ci. Sans quoi, leurs rencontres pourraient être annulées.



Référencement, première inscription et intégration au programme

Lors de votre première inscription au programme, vous devrez **obligatoirement être référée par un organisme ou un professionnel de la santé** pour avoir accès à nos services. Le formulaire de référencement se trouve en ligne et peut être rempli via notre site internet.

Une fois votre profil envoyé, si vos besoins concordent avec le niveau de service que nous offrons, nous vous recontacterons pour créer votre dossier. Une fois le premier référencement fait et accepté, vous aurez accès à nos services sans échéance, c'est-à-dire que **vous n'aurez plus besoin d'être référée à nouveau et pourrez appeler par vous-même pour vérifier les places disponibles et procéder à une réservation** pour bénéficier des services de la Maison halo.

Lors de votre première visite, que votre dossier soit créé ou non, vous aurez à signer certains documents pour finaliser votre inscription, soit :

- Entente d'hébergement — Règlements et politiques en vigueur lors de votre séjour. **(Obligatoire)**
- Entente d'hébergement – Durée maximal du séjour par mois.
- Entente de non-responsabilité de la ressource quant à vos objets personnels (vandalisme, bris, vols, etc.). **(Obligatoire)**
- Contrat de divulgation d'information, afin de permettre aux intervenantes de vous assister dans vos démarches. **(Conditionnel à l'utilisation des services de la clinique de jour)**

a) Conditions d'admission

- Vous devez être âgé de 18 ans et plus ;
- Vous ne pouvez pas avoir de contraintes à la mobilité (aucune installation sur place, plusieurs escaliers) ;
- Vous pouvez être en état de consommation, mais vous devez être fonctionnel et minimalement autonome. En cas de désorganisation, l'accès aux services pourrait vous être refusé ;
- Aucun animal ne sera accepté dans l'enceinte de la ressource ;



Installations et fonctionnement

a) Hébergement d'urgence — Installations fournies

- Un lit simple avec literie.
- Une table de nuit pour y mettre certains de vos objets personnels.
- Un casier individuel où ranger vos souliers/bottes, manteaux, objets importants que vous voudriez garder sous clé (cadenas fourni).
- Deux espaces de rangement en plastique sous la base de votre lit où vos objets personnels doivent **obligatoirement** être rangés (prévention antipunaise, coquerelles, etc.).
- L'accès à une télévision partagée lors des heures permises.
- L'accès supervisé à la cuisine et son matériel, lors des heures permises et avec l'autorisation des intervenantes sur place.
- Accès à du café lors des heures de service.
- Accès à de la soupe lors des heures de service.
- Déjeuner inclus de type « libre-service » au matin avant le départ.
- Matériel d'hygiène de base à récupérer lors de l'intégration (shampooing, revitalisant, savon pour le corps, dentifrice, brosses à dents, etc.).
- Matériel de réduction des méfaits dans toutes les tables de nuit de chaque espace. Possibilité de venir en réclamer davantage au bureau des intervenantes si la quantité fournie n'est pas suffisante, s'il y a un bris ou défaut.
- Plusieurs dépliants et documents informatifs sur les ressources du quartier auxquels vous pourriez être recommandée.



b) Accompagnements et démarches

Les services d'accompagnement pour vos démarches sont offerts sur rendez-vous avec nos intervenantes de jour, entre 9 h et 14 h. Vous pouvez prendre rendez-vous de manière autonome par téléphone après votre inscription, ou via les intervenants de soir et de nuit lors de vos séjours dans nos lits d'urgence.

Conformément à nos politiques (page 4), il est important de vous présenter aux rencontres prévues avec les intervenantes selon les modalités convenues. **Dans le cas contraire, votre rencontre pourrait être annulée.** De plus, des **absences répétées pourraient limiter votre accès aux services d'accompagnement.**

Veuillez noter que si vous n'avez pas été référée et inscrite dans notre système, vous ne pourrez pas accéder à ces services.

Nous sommes en mesure de vous assister dans divers domaines, notamment :

- La RAMQ
- L'aide sociale
- La recherche de logement et l'inscription aux listes d'attente (HLM, appartements supervisés, etc.)
- Les rencontres de suivi psychosocial
- La prise de rendez-vous médicaux (Clic Santé, cliniques pour femmes, etc.)
- Le référencement vers des services de dépannage d'urgence (vêtements, alimentaires, etc.)
- Et bien d'autres

Pour toutes questions relativement aux services d'accompagnement, il ne faut pas hésiter à discuter avec les intervenants en place, nous sommes là pour ça !



c) Horaire, routine et couvre-feu

9 h à 14 h	Services d'intervention de jour avec rendez-vous — LES LITS ET ESPACES COMMUNS SONT FERMÉS POUR MAINTENANCE
14 h à 15 h	Réception des appels pour les réservations de places pour la soirée.
18 h à 20 h	Arrivée à la ressource — Routine d'intégration (inscription, rangement des objets, douche obligatoire, changement des vêtements, etc.).
19 h à 23 h	Temps libre — Moment pour rencontrer les intervenants, se faire à manger, regarder la télévision, prendre rendez-vous avec l'intervenante de jour pour faire des démarches, demander de parler avec une intervenante sur place, etc.
23 h à 6 h	Couvre-feu — Aucune entrée ou sortie de la ressource n'est autorisée entre ces heures.
6 h à 8 h	Service du déjeuner — Libre-service dans la cuisine.
8 h et 8 h 45	Départ de la ressource — Vous devrez quitter obligatoirement le périmètre de la ressource d'ici maximum 9 h jusqu'à la réouverture au soir à 18 h.

- Si vous avez un rendez-vous à la suite de votre séjour de nuit, vos objets devront cependant être entièrement retirés de votre espace et de votre casier pour 8 h, comme les autres usagères. Cela est pour permettre l'entretien quotidien des lieux, ainsi qu'une parité auprès de toutes les usagères de nos services.

d) Durée d'hébergement

Chaque usagère des services bénéficie d'un initial de **3 nuits par semaines** au sein de la ressource, qu'elles soient consécutives ou non. À la suite d'un séjour de 3 nuits, une évaluation pourrait être faite afin d'allonger la durée d'hébergement à 5 nuits, selon les besoins, le niveau d'engagement et les comportements des usagères, à concurrence de **12 nuits par mois maximum**.

Il n'y a cependant pas de limites quant à la demande de rendez-vous pour faire des démarches avec l'intervenante de jour en place.

e) Utilisation de la cuisine commune

o La cuisine commune peut être utilisée, avec l'autorisation de l'équipe d'intervention, lors de la période libre **entre 19 h et 22 h**.

o La période libre **entre 22 h et 23 h** sera dédiée au nettoyage de la cuisine après son utilisation.

o L'utilisation de la cuisine est **un privilège** et donc peut être révoquée à n'importe quel moment s'il est considéré que votre **utilisation est inadéquate, dangereuse pour vous-même ou autrui ou négligente**.

o S'il y a utilisation de la cuisine et des outils fournis, **vous êtes responsable de remettre l'espace en ordre et de le nettoyer adéquatement**. Si la cuisine est laissée dans un état d'insalubrité à votre départ, vous risquez de perdre l'accès à celle-ci indéfiniment lors de vos prochains séjours.

o Pour des raisons de sécurité, **certains objets sont laissés sous clé** (couteaux, ciseaux, produits d'entretien ménager, etc.). Si vous désirez utiliser un objet en particulier qui n'est pas accessible, **les intervenants pourront vous le remettre ou exécuter la tâche pour vous**, s'il est considéré trop dangereux de laisser un de ces objets en usage libre sans supervision.

o **Objets accessibles en tout temps sans autorisation nécessaire** : Micro-ondes, mini-four, grille-pain, vaisselle en plastique réutilisable, couverts en plastique réutilisables, bouilloire électrique et papiers essuie-tout.

o Une **non-collaboration** quant aux règlements d'utilisation de la cuisine commune peut mener à des **avertissements verbaux** formels et **potentiellement une expulsion** du milieu. Votre collaboration est donc fortement suggérée.



Protocole d'accueil obligatoire en 3 étapes

<p>Étape 1 — Rangement des objets et quantité permise.</p>	<p>À votre arrivée, vous devrez dans un premier temps : ranger vos objets dans des sacs en plastique noirs et les sceller avant d'entrer à l'intérieur de la ressource. Vous aurez droit à l'équivalent de deux sacs à ordures réguliers ou une grosse valise, soit l'espace de rangement qui se trouve sous votre lit. Les sacs de plastique et sacs de rangement vous seront remis avant que vous rentriez dans la ressource.</p> <p>TOUS VOS OBJETS SUPPLÉMENTAIRES DEVRONT RESTER À L'EXTÉRIEUR DE LA RESSOURCE, DANS L'ABRI PRÉVU À CET EFFET.</p>
<p>Étape 2 — Changement de souliers et prise de possession de votre casier personnel.</p>	<p>Lors de votre entrée dans la ressource, vous serez invitée à retirer vos bottes ou chaussures afin d'enfiler les pantoufles/sandalettes qui vous seront fournies pour la nuit par la ressource.</p> <p>Vos vêtements d'hiver, chaussures et items importants, tels que la médication, devront ensuite être mis sous cadenas dans votre casier personnel pour la nuit (cadenas fourni).</p>
<p>Étape 3 — Douche obligatoire et changement de vêtements.</p>	<p>À la suite du rangement de vos objets personnels, vous devrez prendre une douche et vous changer dans les vêtements qui vous seront prêtés pour la nuit (culotte neuve et pyjama). Vos vêtements de la journée seront récupérés, décontaminés et lavés pour votre départ le lendemain par les intervenants de nuit.</p> <p>Vous trouverez dans la salle de bain un panier avec des sacs plastiques où vous pourrez déposer vos vêtements de la journée, ainsi qu'un rappel du protocole de douche mentionné ici.</p>

**Noter que la ressource n'est en aucun cas responsable des objets que vous rangez dans vos boîtes de rangement personnel, casier ou abri extérieur.*



Système d'expulsion du milieu

Si une personne enfreint les règles, elle reçoit un avertissement verbal. Après trois avertissements, celle-ci sera exclue pendant 24 heures et une note sera laissée à son dossier.

À son retour, si elle enfreint à nouveau les règles, elle recevra un seul avertissement. Si elle reçoit un deuxième avertissement, elle sera exclue pendant 3 jours et ne pourra pas se réinscrire. Ce processus se répète avec des périodes d'exclusion de plus en plus longues.

1) Première sanction	3 avertissements verbaux	Expulsion pour 1 jour.
2) Deuxième sanction	3 avertissements verbaux	Expulsion pour 3 jours.
3) Troisième sanction	3 avertissements verbaux	Expulsion pour 7 jours (une semaine).
4) Quatrième sanction	3 avertissements verbaux	Expulsion pour 14 jours (deux semaines).
5) Cinquième sanction	3 avertissements verbaux	Expulsion pour 30 jours (un mois).
6) *Toutes les sanctions suivant la première expulsion de 1 mois seront traduites par une expulsion de 1 mois supplémentaire.	3 avertissements verbaux	*Expulsion pour 30 jours (un mois).
Important : Si quelqu'un refuse de collaborer après un premier avertissement, il peut recevoir jusqu'à deux autres avertissements pour la même infraction. Si le problème persiste, cela peut mener à une expulsion, comme indiqué dans les règles.		

N.B. Toutes atteinte grave ou menace à l'intégrité physique ou psychologique d'un(e) intervenant(e) seront sanctionnées par une expulsion automatique minimale de 3 mois en augmentant avec la possibilité d'une expulsion définitive du milieu sans possibilité de retour selon la gravité des actes.



a) Expulsions automatiques et leurs durées

<p>3 mois</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vol ou revente de matériel appartenant à la ressource ou ses usagères. • Échange de services sexuels contre de l'argent/drogue/etc. sur le terrain de la ressource.
<p>6 mois</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bris volontaire de matériel appartenant à la ressource. • Vandalisme, sous toutes ses formes. • Vente de stupéfiants ou substances psychoactives légales ou illégales sur le terrain de la ressource.
<p>1 an</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menace de mort, d'agression sexuelle ou autre menace graphique (potentielle plainte de la police de la part de l'intervenant(e) ou usagère concerné).
<p>Barrée indéfiniment des services.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Agression physique contre un(e) intervenant(e) ou une autre usagère du service.

- a) Cette grille se présente à titre explicative, mais toute sanction non consignée dans le code de vie pourrait être réévaluée en vue d'augmenter ou diminuer la durée d'expulsion, selon la gravité des actes.
- b) Une expulsion peut être contestée par l'usagère ciblée, puis réévaluer par l'équipe mise en place, selon la gravité de la situation.
- c) Toute réintégration dans le milieu à la suite d'une expulsion de longue durée est **conditionnelle à (1) une rencontre de suivi et à (2) la mise en place d'un plan d'intervention de retour** rédigé par l'usagère concernée, ainsi que l'intervenante de jour. Ce plan devra ensuite être approuvé par la superviseure du volet urgence et court-terme.

Les axes d'intervention ciblés

a) Accès aux logements

« Faciliter l'accès à un logement constitue un enjeu central, tant pour la prévention de l'itinérance que pour aider les personnes concernées à sortir de la rue de façon définitive, particulièrement dans les milieux où les logements sociaux demeurent peu disponibles et où les logements locatifs les plus abordables demeurent trop dispendieux. »

Source : gouvernement du Québec (2014), *Ensemble pour éviter la rue et en sortir — Politique nationale à la lutte contre l'itinérance [PDF]*, p. 35, Bibliothèque et archives nationales du Québec, www.msss.gouv.qc.ca/itinérance.

Dans l'axe d'intervention relative à l'accès aux logements, le projet de la Maison halo propose un continuum de services, offrant la possibilité aux usagères d'avoir potentiellement une place dans un logement court-terme au sein de notre ressource, pour une durée maximale de 3 mois. Le tout dans le but de proposer une forme de stabilité afin d'offrir un accompagnement personnalisé, un suivi plus long-terme et une intensité de service concordante avec les besoins individuels de chacune. Nous cherchons ainsi à (1) accroître la capacité de la personne à se loger de façon plus long-terme, à (2) encourager une amélioration de l'autonomie et de la responsabilisation de celle-ci, ainsi (3) qu'à augmenter la confiance en soi face aux forces et capacités personnelles.

b) Accès aux services de santé et services sociaux

« [L'] itinérance est loin de mettre les femmes à l'abri de la violence. Au contraire, elle les place en position de grande vulnérabilité. Exploitation sexuelle, agressions, viol, harcèlement contribuent à accroître cette détresse initiale et, parfois, à accentuer des problèmes de consommation, des troubles mentaux, l'isolement ou une profonde désaffiliation sociale. »

Source : gouvernement du Québec (2014), *Ensemble pour éviter la rue et en sortir — Politique nationale à la lutte contre l'itinérance [PDF]*, p. 37, Bibliothèque et archives nationales du Québec, www.msss.gouv.qc.ca/itinérance.

Dans le cadre de l'accès aux services de santé et sociaux, le projet de la Maison halo s'engage à accompagner les usagères dans leurs démarches, en adoptant une approche bienveillante et sans jugement. Nous les informerons sur les risques pour la santé liés à l'itinérance, afin qu'elles puissent prendre des décisions éclairées pour leur bien-être. Cela facilite également la détection d'urgences physiques ou psychologiques nécessitant des soins professionnels. Finalement, nous nous engageons à offrir un suivi avant et après l'hébergement pour faciliter l'accès continu et référencement aux services publics de la région.



c) Accès au revenu

« Dans certaines situations, l'accès à un revenu de dernier recours peut être compromis en raison des difficultés rencontrées pour effectuer les démarches de demande d'aide financière. Or, l'accès à ce revenu est vital pour les personnes en situation d'itinérance ou à risque de le devenir. La complexité de certaines démarches et les dédales administratifs constituent parfois des embûches infranchissables [...]. »

Source : gouvernement du Québec (2014), *Ensemble pour éviter la rue et en sortir — Politique nationale à la lutte contre l'itinérance [PDF]*, p. 42, Bibliothèque et archives nationales du Québec, www.msss.gouv.qc.ca/itinérance.

Dans l'axe d'intervention relative au revenu des usagères, le projet de la Maison halo propose de l'accompagnement pour s'inscrire à l'aide sociale, mais aussi dans la gestion de leur budget, par la mise en place de plan d'intervention et la proposition d'outils divers. L'objectif est d'éduquer les usagères sur les enjeux financiers de la réinsertion et les outils gouvernementaux disponibles, tout en améliorant leur autonomie financière et leur gestion de l'argent.

d) Accès à l'éducation et accompagnement dans l'insertion sociale et l'insertion socioprofessionnelle

« Encourager la participation sociale, permettre aux personnes de prendre leur place, de participer activement au développement de leur communauté et de contribuer à son amélioration, cela tient du possible. »

Source : gouvernement du Québec (2014), *Ensemble pour éviter la rue et en sortir — Politique nationale à la lutte contre l'itinérance [PDF]*, p. 45, Bibliothèque et archives nationales du Québec, www.msss.gouv.qc.ca/itinérance.

Relativement à l'axe de la réinsertion sociale et socioprofessionnelle, le projet de la Maison halo propose un service d'accompagnement pour aider les usagères dans divers aspects de leur démarche de recherche d'emploi tel que : la création d'un CV, le référencement aux organismes gouvernementaux s'impliquant dans l'accessibilité au marché du travail, l'assistance dans les démarches d'inscription pour un retour à l'école, etc. L'objectif est de soutenir et encourager la personne dans ses démarches personnelles, encourager la persévérance et la réussite scolaire et faciliter l'accès aux programmes mis en place pour assister les femmes vulnérables dans leur processus de réinsertion.



e) Assistance quant aux enjeux de judiciarisation de la communauté itinérante et amélioration de la cohabitation sociale.

« Il s’agit d’établir un dialogue à l’échelle locale avec les acteurs concernés par l’accès et l’usage de l’espace public de proximité et de réduire la judiciarisation. L’objectif n’est plus seulement centré sur le respect des lois et des règlements, mais davantage sur les moyens à développer pour vivre ensemble. »

Source : gouvernement du Québec (2014), *Ensemble pour éviter la rue et en sortir — Politique nationale à la lutte contre l’itinérance [PDF]*, p. 48, Bibliothèque et archives nationales du Québec, www.msss.gouv.qc.ca/itinérance.

Le projet de la Maison halo vise à créer un espace sûr et accueillant pour les usagères de ses services, en promouvant des partenariats avec la communauté et des institutions locales, comme le poste de police. Nous proposons également un accompagnement psychosocial pour aider les usagères dans leurs démarches judiciaires. En collaborant avec les usagères et en éduquant la communauté sur leurs enjeux, nous souhaitons établir des relations positives entre elles, les voisins et les intervenants. L’objectif est de sensibiliser la population locale aux réalités des personnes en situation d’itinérance et de favoriser des solutions alternatives à la judiciarisation, tout en facilitant leur insertion sociale.

