

HABITATIONS NOUVEAU DÉPART
165 MALONEY OUEST
GATINEAU (QUÉBEC) J8P 3V6

Code de vie
de la

Résidence Berthe



Bienvenue parmi nous!

Ce code de vie est conçu pour expliquer le fonctionnement de la
Résidence Berthe.

Étant donné que cette résidence est un milieu de vie de groupe
transitoire de 2 ans, il va de soi qu'il y ait des tâches et un rythme de vie qui
soient attendus de notre part.

Ce code de vie présente donc ce que chaque usager doit respecter.

Bonne Lecture

et

**Bon séjour à la
Résidence Berthe!**

Notre philosophie et nos valeurs

Le respect est le sentiment de considération, d'égard et d'attention que l'on manifeste envers une personne. Il s'exprime par une attitude d'ouverture empreinte de réserve et de retenue. Le respect mutuel constitue l'un des fondements de relations interpersonnelles harmonieuses.

La confiance est la base de toutes relations. Cette valeur reflète la confiance en soi comme la confiance aux autres. Elle permet à chacun de compter sur l'autre.

L'intégrité se manifeste dans la manière de se conduire. L'intégrité, c'est aussi l'absence de mauvaise intention. En parlant du caractère intègre d'une personne, ce mot fait référence à son honnêteté.

L'engagement se traduit par des actions conformes à ses convictions profondes comme par la fidélité à ses promesses et à ses responsabilités.

La collaboration se réalise lorsqu'on travaille ensemble pour atteindre un objectif commun. La collaboration peut prendre différentes formes par lesquelles deux ou plusieurs personnes ou organisations s'associent pour réaliser un projet.

**Règlements d'occupation du programme d'hébergement des
Habitations Nouveau Départ
CODE DE VIE
Résidence Berthe**

Notre code de vie porte sur les droits et les obligations de l'utilisateur et de l'équipe traitante. Il permet d'assurer une bonne qualité de vie aux usagers ainsi qu'un bon fonctionnement des lieux.

Engagement des intervenants

- Faire preuve de respect et de compréhension envers l'utilisateur ;
- Soutenir l'utilisateur dans l'atteinte de ses objectifs personnels ;
- Offrir un accompagnement dans le développement des habiletés de vie quotidiennes et domestiques ;
- Travailler en partenariat avec l'équipe de suivi.

Confidentialité

- Le personnel s'engage à respecter la confidentialité de l'utilisateur. Aucun partage d'informations entre les différents partenaires ne sera effectué sans l'autorisation écrite de l'utilisateur. Cette autorisation peut être annulée en tout temps et sera révisée annuellement.

- L'utilisateur peut avoir accès à son dossier après en avoir fait une demande écrite à la direction.
 - La direction donnera suite à la demande dans un délai de 7 jours ouvrables ;
 - L'intervenant responsable accompagnera l'utilisateur lors de la consultation ;
 - La consultation est gratuite. Toutefois, si l'utilisateur désire une copie, une transmission ou une transcription du dossier, des frais seront exigés ;
 - L'utilisateur sera informé au préalable de ces frais.

Engagement de l'utilisateur

- Respecter le fonctionnement et les règlements de la résidence ;
- Participer activement à son plan d'intervention afin d'atteindre les objectifs qu'il s'est fixés, dans le but de favoriser sa réinsertion ;

FONCTIONNEMENT

1. Heures du lever

Du lundi au vendredi : le réveil se fait à 9h30

Le samedi/ le dimanche : pas de réveil

Des heures de lever sont fixées dans le but de favoriser le fonctionnement en groupe ainsi que pour amener l'utilisateur à rétablir une routine de vie saine.

2. Repas

Le déjeuner et le dîner sont la responsabilité individuelle de chacun. Si un usager ressent un besoin d'accompagnement à ce niveau, un intervenant est disponible pour travailler cet aspect de façon individuelle.

2.1 Souper

Chaque usager est responsable, une fois par semaine, de préparer le souper pour le groupe.

- Le cuisinier doit s'assurer d'indiquer tous les aliments nécessaires à la préparation de son souper sur la liste d'épicerie ;
- Il est possible, occasionnellement, d'avoir **un** invité lors du souper. Toutefois, l'utilisateur doit avertir le cuisinier **24 h à l'avance**, afin qu'il puisse prévoir une personne de plus.
- En cas d'impossibilité de faire le souper, le cuisinier est responsable de trouver un remplaçant ou toute autre solution.

2.2 L'épicerie

L'épicerie se fait en équipe accompagnée d'un intervenant. Il est de la responsabilité des usagers de choisir leurs repas et de participer à la liste d'épicerie.

3. Réunion

- Tous les usagers bénéficiant d'un hébergement **doivent** être présents à la réunion de groupe qui a lieu une fois par mois ou au besoin. Cette réunion est nécessaire au bon fonctionnement du groupe ;
- Afin de s'assurer d'offrir un soutien qui favorise le développement de l'autonomie, un intervenant rencontre les usagers une fois par semaine, de façon individuelle ;
- Si un usager ressent le besoin d'augmenter cette fréquence, il peut en tout temps en discuter avec un intervenant, qui l'ajustera selon les besoins.

4. Heures de visite

Les visiteurs, (maximum 3), sont les bienvenus à l'intérieur de la plage horaire suivante :

Du dimanche au jeudi : entre 14h et 23h

Les vendredis et samedis : entre 14h et minuit

Aucun visiteur n'est autorisé à passer la nuit à la résidence. L'utilisateur est responsable de ses visiteurs et les règlements de la résidence doivent être respectés par tous, sans exception.

5. Couvre-feu

Les Habitations Nouveau Départ ne fixent pas de couvre-feu aux usagers de passage chez nous. Toutefois, il est demandé de faire preuve de respect et de ne pas déranger les autres.

6. Télévision/Ordinateur

Pour le respect de ses colocataires, les usagers doivent porter des écouteurs après 22h et respecter l'horaire de télévision et d'ordinateur établi.

7. Lavage

Chaque usager est responsable, une fois par semaine, de faire son lavage selon un horaire établi.

8. Entretien ménager

Afin de favoriser un milieu de vie propre et agréable, tout en favorisant le développement des habiletés et des apprentissages, des tâches quotidiennes et hebdomadaires doivent être effectuées. Chaque usager est responsable d'effectuer sa part de tâches ménagères.

8.1 Chambre

Les chambres des usagers doivent être propres et bien rangées en tout temps, selon les valeurs de chacun. L'intervenant effectue une vérification une fois toutes les deux semaines.

9. Tenue vestimentaire

Dans les lieux communs, par respect pour les autres, une tenue vestimentaire convenable est exigée en tout temps. Cela signifie :

- Pas de torse nu; - Pas en sous-vêtements;
- Pas de pieds nus; - Pas en robe de chambre.

10. Ameublement

Les usagers doivent fournir leur mobilier de chambre et leur literie. En cas de départ, les coûts de déménagement sont à leur frais.

11. Pertes et vols

L'organisme n'est pas responsable des objets perdus ou volés, ni des dommages causés par le feu ou la négligence ;

Chaque usager est responsable de ses effets personnels. Il est possible de conserver ceux-ci sous clé, dans sa chambre.

12. Emprunts

Afin d'éviter d'éventuels conflits, il est strictement interdit d'emprunter de l'argent ou des biens aux autres usagers ;

Si le règlement n'est pas respecté, l'organisme Habitations Nouveau Départ n'est aucunement responsable des conséquences.

13. Cigarettes

Il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de la résidence.

14. Animaux

Pour le respect des colocataires et de la vie de groupe, il est interdit d'avoir un animal de compagnie, même si celui-ci reste en permanence dans la chambre de l'utilisateur.

Un manque d'implication de la part de l'utilisateur entraînera une remise en question de son séjour aux Habitations Nouveau Départ.

RÈGLEMENTS

Afin de s'assurer du bon fonctionnement de la résidence et de la sécurité des usagers et des intervenants, il est important que tous les usagers se conforment aux règlements suivants :

Aucune violence : La violence physique ou verbale envers les autres usagers ou envers les intervenants (menacer, lancer des objets, frapper, insulter, etc.)

Aucun vandalisme : Les gestes de vandalisme (bris de l'équipement, graffitis, trous dans les murs, etc.). L'utilisateur est responsable des bris et des frais engendrés.

Aucun harcèlement sexuel : Toute conduite se manifestant par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, qui porte atteinte à l'intégrité physique ou psychologique de l'utilisateur ou de l'intervenant.

Aucune consommation : La consommation, la possession ou la vente de drogue et d'alcool ou d'autres substances illégales à l'intérieur des limites de la propriété;

Même si l'alcool et le cannabis sont des substances légales, il est de votre responsabilité de respecter les règlements de la résidence et d'être à jeun lors de vos rencontres. Si votre consommation nuit à votre fonctionnement, votre hébergement pourrait entraîner une remise en question de votre séjour aux Habitations Nouveau Départ.

Dès qu'il y aura un manque de respect aux points précédents, les faits seront immédiatement évalués par un intervenant et la direction. À la suite de cette évaluation, la direction pourra, selon la gravité des gestes posés :

- Faire une demande accélérée d'expulsion à la Régie du Logement ;
- Rapporter les faits à la police ;
- Déposer une plainte au criminel.

FRAIS ADMINISTRATIFS

Frais de pension

- Les frais de pension sont payables le **1^{er} jour de chaque mois***;
- Les frais de pension comprennent le loyer, la nourriture, le câble, l'internet, le téléphone, Hydro-Québec ;
- Si l'utilisateur arrive à la résidence après cette date, le coût sera calculé en fonction du nombre de jours restant pour le mois ;
- Si l'institution financière refuse la transaction (ex. : fonds insuffisants), les frais d'administration associés seront facturés, en plus du montant pour les frais de pension :
 - En cas de non-paiement, une rencontre sera effectuée avec la Direction afin d'évaluer la situation. Une entente de paiement ou encore une plainte accélérée pourra être déposée à la Régie du Logement.
- Si l'utilisateur décide de quitter après le 1^{er} du mois, aucun remboursement ne sera effectué et ce, même durant une hospitalisation ou des vacances ;
- Un intervenant est disponible pour aider l'utilisateur à la planification de son budget.

Autres achats

- Les usagers sont entièrement responsables de leurs achats personnels (shampooing, rasoir, etc.).



*Les paiements de loyers se font par virement Interac à info@hndgatineau.org
Question : Quel est mon prénom?
Réponse : Votre prénom en minuscule et sans accent
Commentaire : Mois de loyer

Avis de départ

Pour quitter la Résidence Berthe, un avis écrit d'un mois complet être remis aux Habitations Nouveau Départ.

ENGAGEMENT

Moi, _____, ai pris connaissance et je m'engage à respecter les règlements d'occupation.

Signature de l'utilisateur

Date

Signature de l'intervenant responsable

Date

Signature d'un intervenant de l'équipe de suivi

Date

* Dans ce document, toutes les expressions désignant les personnes visent à la fois les hommes et les femmes. *

Les Habitations Nouveau Départ a révisé sa politique de traitement des plaintes, concernant ses employés ou les services rendus. Cette politique se veut un outil afin d'améliorer les services aux usagers.

Situation justifiant une plainte:

Vous n'avez pas reçu le service attendu ;
Vous n'avez pas été traité avec respect et politesse ;
Vous n'avez pas été traité équitablement.

Les plaintes restent confidentielles en tout temps

Dans un premier temps :

Si une question touchant l'un de nos services ou l'un de nos employés vous préoccupe, vous devez d'abord envoyer une lettre au directeur/trice des Habitations Nouveau Départ.

- Un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans un délai de cinq (5) jours ;
- La plainte sera traitée dans un délai de trente (30) jours ;

Dans un deuxième temps :

Si la situation persiste, l'usager peut envoyer une lettre au conseil d'administration via le président (e).

- Un accusé de réception sera envoyé au plaignant dans un délai de cinq (5) jours ;
- La plainte sera traitée dans un délai de trente (30) jours ;

Dans un troisième temps :

Si le plaignant demeure insatisfait, il peut adresser une plainte au Centre intégré de santé et services sociaux de l'Outaouais (CISSSO) en téléphonant au numéro suivant : (819) 770-7747.

Dans un quatrième temps :

En l'absence d'une réponse satisfaisante pour le plaignant, il peut communiquer avec le Protecteur aux usagers du Québec en téléphonant au numéro suivant :
1 (877) 658-2625.

Les plaintes sont traitées en toute confidentialité, dans le respect et l'empathie. Des informations appropriées, justes et complètes sont transmises aux parties concernées.

DROIT À L'ASSISTANCE

Le plaignant peut recevoir de l'assistance en s'adressant au Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Outaouais (CAAP Outaouais) en téléphonant au numéro sans frais : 1 (877) 767-2227.