

# L'appartement transitoire

*Un tremplin vers l'autonomie*

*Guide de séjour*



**la maison  
réalité**

**Pour retrouver l'espoir et réaliser son plein potentiel**

# TABLE DES MATIÈRES

LE PROGRAMME APPARTEMENT TRANSITOIRE .....	3
LE GUIDE DE SÉJOUR	
1. Rencontres hebdomadaires et démarches de rétablissement.....	3
2. Repas et épicerie .....	3
3. Visites .....	3
4. Entretien ménager .....	3
5. Utilisation des pièces communes.....	4
6. Animaux.....	4
7. Cigarettes.....	4
8. Drogues et alcool .....	4
ENGAGEMENT .....	4
ANNEXE I : FRAIS DE LOYER.....	5
ANNEXE II : PERTE ET VOL .....	5
ANNEXE III : DROITS D'ACCÈS AUX CHAMBRES.....	5
ANNEXE IV : ACCÈS AU DOSSIER .....	5
ANNEXE V : UN MILIEU DE VIE SANS HARCÈLEMENT NI VIOLENCE .....	6
ANNEXE VI : PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES .....	7
ANNEXE VII : CHEMINEMENT D'UNE INSATISFACTION OU D'UNE PLAINTÉ .....	9
ANNEXE VIII : FORMULAIRE DE DÉPOSITION D'UNE PLAINTÉ .....	10

## LE PROGRAMME APPARTEMENT TRANSITOIRE

Le programme d'appartement transitoire s'adresse aux personnes de 18 ans et plus ayant un trouble de santé mentale qui désirent développer et consolider des acquis en lien avec la vie en logement.

Avant d'intégrer l'appartement, la personne désireuse d'y faire un séjour devra avoir un intervenant externe, avoir déterminé son projet de vie et entamé des démarches pour le concrétiser et avoir entamé une recherche de logement.

Le séjour d'une durée variable entre 1 à 6 mois, sera réévalué mensuellement avec le locataire, son intervenant pivot et l'intervenant responsable du projet d'appartement transitoire.

L'intervenant responsable du projet d'appartement transitoire a la responsabilité d'animer une rencontre de groupe hebdomadaire (1 à 2 heures) avec les 3 locataires de l'appartement. Durant cette rencontre, l'intervenant accompagne et soutient les locataires dans l'organisation de leur vie en logement (épicerie, repas, entretien ménager, budget, etc.) et offre du soutien individuel au besoin. Il a également la responsabilité d'assurer le suivi avec l'intervenant pivot externe de chacun des locataires. De l'aide ponctuelle, offerte par les intervenants du programme Hébergement, est aussi disponible pour les locataires de l'appartement.

## LE GUIDE DE SÉJOUR

### 1. Rencontre hebdomadaire et démarches de rétablissement

Je fais preuve d'assiduité et je participe activement aux rencontres hebdomadaires de groupe et aux rencontres avec mon intervenant externe.

Je participe activement à l'élaboration de mon plan d'intervention et je demeure engagé(e) dans mon projet de vie et mes démarches de recherche de logement tout au long de mon séjour.

### 2. Repas et épicerie

Je suis responsable de l'élaboration de mes repas et de mon épicerie. Toutefois, au besoin, l'intervenant(e) de l'appartement peut m'offrir du soutien et de l'accompagnement pour organiser ces tâches.

Le groupe est invité à déterminer s'ils souhaitent faire l'épicerie et les repas de manière individuelle ou collective.

### 3. Visites

Je peux recevoir des visiteurs (maximum 2) entre 8h30 et 21h00. Je suis responsable de mes invités et je m'assure qu'ils agissent de manière respectueuse. Si je quitte l'appartement, eux aussi devront quitter. Je ne peux pas avoir d'invité pour le coucher.

### 4. Entretien ménager

Afin de favoriser un milieu de vie propre et agréable, je m'engage à effectuer des tâches d'entretien ménager sur une base quotidienne, hebdomadaire et selon le besoin.

Je garde ma chambre propre et sécuritaire. Si je souhaite afficher quelques choses dans ma chambre, je m'assure de le faire de manière à ne pas endommager les murs.

Je ne mange et ne conserve aucune nourriture dans ma chambre.

**5. Utilisation des pièces communes**

Par respect envers les autres locataires, je maintiens les pièces communes propres et en ordre. Je n'y laisse pas trainer mes effets personnels et je m'assure de ranger et de nettoyer la pièce suite à mon utilisation.

Dans les pièces communes, je m'assure d'avoir une tenue vestimentaire adéquate.

Je respecte les autres locataires et j'évite les bruits excessifs en tout temps, particulièrement entre 22h00 et 8h30.

**6. Animaux**

Aucun animal n'est permis sur les lieux.

**7. Cigarettes**

Je ne fume pas à l'intérieur.

**8. Drogues et alcool**

Je m'engage à ne pas vendre, avoir en ma possession ou consommer des drogues et/ou de l'alcool à l'intérieur de l'appartement.

Je comprends que si je suis en état de consommation et que mon comportement est inadéquat ou dérangeant, un intervenant(e) pourrait me demander de quitter les lieux.

Nous considérons qu'un problème de consommation peut entraver un cheminement de rétablissement, c'est pourquoi il est possible que nous recommandions un suivi avec un organisme s'adressant à cette problématique.

<b>ENGAGEMENT</b>
-------------------

J'ai, \_\_\_\_\_, pris connaissance du guide de séjour et de ses annexes et je m'engage à en respecter le contenu. Je comprends que ces lignes de conduite visent à favoriser mon cheminement et à assurer le bon fonctionnement de la vie de groupe.

\_\_\_\_\_  
Signature du ou de la résident(e)

\_\_\_\_\_  
Signature de l'intervenant(e)

**ANNEXE I  
FRAIS DE LOYER**

Les frais de loyer des locataires sont établis par la direction et sont ajustés au 1<sup>er</sup> avril de chaque année.

Les frais de loyer sont payables en totalité, le premier jour de chaque mois, en argent comptant ou par chèque.

Le locataire se verra remettre un reçu pour le paiement de son loyer.

Si un locataire arrive en cours de mois, il sera facturé à la journée.

Un dépôt de 20\$ sera ajouté au premier loyer du locataire. Si lors de son départ, le locataire remet la chambre dans l'état dont il l'a reçu, remet les clés et n'a fait aucun dommage dans le logement, ce dépôt lui sera remis.

**ANNEXE II  
PERTE ET VOL**

Les effets personnels sont sous la responsabilité et la protection de chaque locataire. La Maison Réalité ne sera pas responsable des pertes et des dommages causés par la négligence ou le vol. Il est souhaitable que chaque résident identifie ses objets.

**ANNEXE III  
DROITS D'ACCÈS AUX CHAMBRES**

Dans le but d'assurer la sécurité des locataires et du personnel, la direction, ou un intervenant délégué par celle-ci, peuvent faire une fouille des effets personnels du locataire ou de sa chambre, et ce, sans préavis.

**ANNEXE IV  
ACCÈS AU DOSSIER**

Le locataire peut avoir accès à son dossier. Il doit en faire la demande par écrit, qu'il fait parvenir à la direction générale.

La direction générale donne suite à la demande d'accès au dossier au plus tard dans les trente jours suivant la demande.

La consultation du dossier est gratuite. Toutefois des frais peuvent être exigés pour la transcription, la reproduction ou la transmission. Le locataire concerné sera préalablement informé des frais exigibles.

## ANNEXE V

### UN MILIEU DE VIE SANS HARCÈLEMENT NI VIOLENCE

#### Le harcèlement

Toute forme de harcèlement (psychologique, sexuelle ou autre) est interdite à la Maison Réalité et peut être un motif d'expulsion.

Le harcèlement psychologique se définit comme étant *une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou gestes répétés, qui sont hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne.*

*Une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.*

Le harcèlement sexuel se définit comme suit : *toute conduite qui se manifeste par des paroles, des actes ou des gestes à connotation sexuelle, répétés et non désirés, de nature à porter atteinte à la dignité ou à l'intégrité physique ou psychologique de la personne.*

Par ailleurs, toute autre forme de harcèlement qu'elle soit liée à la race, la couleur, le sexe, l'orientation sexuelle, la religion, le handicap, etc. est également proscrite.

*À noter qu'une seule conduite grave peut également être considérée comme étant du harcèlement.*

#### La violence

La violence physique et/ou verbale SOUS TOUTES SES FORMES est interdite et condamnable à la Maison Réalité.

La violence est définie comme *tout propos ou geste abusif ou provocateur* : menace, harcèlement, automutilation, tentative de suicide, bris de matériel, incendie, etc.

Chaque geste aura une conséquence proportionnelle au niveau d'intention et à la gravité du geste posé (exemples : avertissement verbal, avertissement écrit, expulsion immédiate du service d'hébergement, plaintes formelles à l'appareil judiciaire, facturation des dommages, etc.).

## ANNEXE VI

### PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Tout usager du réseau de la santé et des services sociaux qui croit que ses droits n'ont pas été respectés ou qui est insatisfait des services qu'il a reçus peut exprimer son insatisfaction ou déposer une plainte à ce sujet.

#### **Quand porter plainte?**

Si vous constatez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez agir. Vous pouvez en informer le commissaire aux plaintes et à la qualité des services ou la direction générale de la Maison Réalité, verbalement ou par écrit.

#### **Pourquoi porter plainte?**

Porter plainte est un geste constructif qui assure le respect de vos droits et qui contribue à améliorer la qualité des services de santé et des services sociaux.

#### **Qui peut porter plainte?**

Vous-même ou une personne qui vous représente;

L'héritier ou le représentant légal d'un usager décédé;

Toute personne qui constate que les droits d'un usager ou d'un groupe d'usagers ne sont pas respectés.

#### **Traitement des plaintes pour les personnes voulant s'adresser directement à la Maison Réalité.**

##### Étape 1 : réception de la plainte

Les personnes voulant porter plainte ou soumettre un ou des commentaires à propos des services reçus ou de ceux, qui selon elles, elles auraient dû recevoir, sont dirigées vers la Direction de la Maison Réalité.

La plainte doit contenir les informations qui sont demandées dans le formulaire prévu à cet effet.

La personne peut être accompagnée et assistée dans toute démarche de plainte.

Le dossier de plainte est confidentiel et seules les personnes ou instances autorisées par la loi peuvent y avoir accès.

##### Étape 2 : Recevabilité de la plainte

Toute plainte mérite considération.

#### **La plainte sera recevable si :**

- Elle a été déposée par écrit ou verbalement auprès de la Direction de la Maison Réalité;

- Elle porte sur les services que la personne a reçu ou aurait dû recevoir de la Maison Réalité en fonction des mandats et programmes de cette dernière. Elle porte aussi sur les abus, le harcèlement et harcèlement sexuel.

7

#### La plainte sera refusée si :

- Une plainte frivole, vexatoire, ou faite de mauvaise foi, de même que celle dont l'objet est trop général, peut être refusée. La personne en est alors informée par écrit ou verbalement selon la nature de la plainte ou des commentaires reçus.

#### Étape 3 : Examen de la plainte

- La plainte formulée verbalement ou par écrit sera traitée dans les trente jours (30) de sa réception. La Direction s'assure de recueillir l'ensemble des informations pertinentes à la poursuite de l'examen de la plainte.
- Lorsqu'une plainte exige un traitement d'urgence, la Direction s'assure immédiatement de recueillir les renseignements requis pour le traitement de la plainte.
- La Direction s'assure de procéder dans les plus brefs délais à la transmission des informations recueillies au comité des plaintes qui s'occupe de la conduite de l'enquête, s'il y a lieu.

#### Étape 4 : Conclusions, mesures correctives et recommandations

- Une plainte se révèle fondée lorsqu'elle permet raisonnablement de constater, selon l'ensemble des informations recueillies, que les «droits» de la personne n'ont pas été respectés.
- La Direction informe dans les trente jours (30) par écrit, ou verbalement selon le cas, la personne des conclusions de l'enquête sur la plainte. De plus la Direction informe la personne des modalités du recours que celle-ci peut exercer auprès du Conseil d'administration de la corporation et auprès du Commissaire aux plaintes et à la qualité des services.
- Lorsque la plainte s'avère fondée, la Maison Réalité doit apporter les mesures correctives nécessaires qui relèvent de son champ de compétence.
- Si le pouvoir décisionnel concernant les correctifs jugés nécessaires n'est pas du ressort de la Direction, les observations pertinentes concernant les mesures correctives seront transmises au Président du Conseil d'administration de la corporation, par le comité des plaintes.
- La Direction transmet au conseil d'administration un bilan du traitement de plaintes de façon régulière.



**ANNEXE VII**

**CHEMINEMENT D'UNE INSATISFACTION OU D'UNE PLAINTE**

## Cheminement d'une insatisfaction ou d'une plainte

### A Vous êtes insatisfait

Vous rencontrez votre intervenant pour en discuter



Seul



ou Accompagné par une personne de votre choix



Résultat :



Vous êtes satisfait



Terminé



Vous êtes insatisfait



Porter plainte

### B Vous voulez porter plainte

Vous adressez votre plainte (verbale ou écrite) à la direction générale de la Maison Réalité.

Pour une plainte écrite, complétez le Formulaire de déposition de plainte.

Résultat :



Vous êtes satisfait



Terminé



Vous êtes insatisfait



2<sup>e</sup> recours

Seul



ou Accompagné par une personne de votre choix



Ex : **Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Outaouais (CAAP – Outaouais)**

Appels locaux : 819 770-3637

Sans frais : 1 877 767-2227

Courriel : [www.caap-outaouais.ca](mailto:www.caap-outaouais.ca)

Ou

**Droits-Accès de l'Outaouais**

145, rue Eddy (secteur Hull)

Gatineau, Québec J8X 2W7

Téléphone : (819) 771-4746

### C Vous avez droit à un 2<sup>e</sup> recours

Vous pouvez adresser votre plainte auprès du :

**Commissaires aux plaintes et à la qualité des services**

105, boulevard Sacré-Coeur

Gatineau (Québec) J8X 1C5

Tél : 819 771-4179

Sans frais : 1 844 771-4179

Télé. : 819 771-7611

Courriel : [commissairesauxplaintes@sss.gouv.qc.ca](mailto:commissairesauxplaintes@sss.gouv.qc.ca)

Ou

**Protecteur du citoyen**

525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25

Québec (Québec) G1R 5Y4

Téléphone : 1 800 463-5070

Courriel : [www.protecteurducitoyen.qc.ca](mailto:www.protecteurducitoyen.qc.ca)



## FORMULAIRE DE PLAINTE

### IDENTIFICATION DE L'USAGER (\*REQUIS)

\*Prénom et nom \_\_\_\_\_ : \* Téléphone (        ) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\*Date de naissance: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

\*Adresse: \* \_\_\_\_\_ Code postal : \_\_\_\_\_

Lieu où l'utilisateur désire être rejoint (si applicable) : \_\_\_\_\_

### IDENTIFICATION DE L'AUTEUR DE LA PLAINTE (*seulement si différent de l'utilisateur*)

Représentant de l'utilisateur  
(\*avec l'autorisation de l'utilisateur)

Autre (votre lien) \_\_\_\_\_  
(\*avec l'autorisation de l'utilisateur)

### LA PLAINTE : (si l'espace est insuffisant, veuillez compléter sur une feuille annexée)

Nom de l'employé visé (s'il y a lieu) : \_\_\_\_\_

Où votre expérience s'est-elle passée? \_\_\_\_\_

Date de l'évènement : \_\_\_\_\_

Quels sont les faits et dates (soyez le plus précis possible) :

---

---

---

---

---

---

---

---

### LA PLAINTE (suite)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**LES RÉSULTATS ATTENDUS DE LA PLAINTÉ (\*REQUIS):**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Signature de l'utilisateur ou de son représentant légal

\_\_\_\_\_  
Date

Ce formulaire de plainte dûment rempli et signé doit être acheminé à la Direction générale de la Maison Réalité, par courrier au 10, rue Jeanne D'Arc, Gatineau (Québec) J8Y 2H2; par télécopieur au 819-776-5955 ou par courriel à [direction@maisonrealite.org](mailto:direction@maisonrealite.org)