La Chrysalide
m. h. c. s. m.
centre de crise 24/7

Guide du résident

1. Les critères d'hébergement

- **La sécurité** : Assurer sa sécurité et celles des autres ;
- **Le volontariat** : Exercer le choix d'être ici, participer activement aux tâches ;
- **La collaboration** : Respecter l'équipe, le fonctionnement de l'organisme et les principes d'hébergement ci-bas mentionnés ;
- **La cohabitation** : Respecter les autres personnes résidentes et faire preuve de tolérance ;
- **L'autonomie** : Prendre ses responsabilités et respecter ses engagements ;
- **La sobriété** : S'abstenir d'être sous l'effet d'alcool ou de drogue ;
- **La mobilisation** : Se mettre en action dans l'atteinte d'un changement.

1.1. Suspension de l'hébergement :

S'il s'aperçoit du non-respect de l'un ou plusieurs de ces critères d'hébergement, un intervenant peut mettre fin à votre hébergement. Vous serez alors informés du motif ainsi que des conditions vous permettant de refaire une autre demande d'hébergement.

2. Les principes de l'hébergement

2.1. Respect de soi, des autres et de l'organisme :

- Vous devez respecter les autres (hygiène, bruit, attitude, opinions, comportements) et collaborer aux demandes faites par l'équipe. ;
- Respectez votre propre confidentialité et celle des autres résident·es. Évitez de partager des informations personnelles vous concernant ou concernant d'autres résident·es. ;
- Nous vous demandons de respecter les lieux, l'espace, le matériel et les procédures en place. (Exemple : Utiliser le verre et la tasse identifié à votre chambre, ne pas déplacer les meubles, ne pas mettre d'affiche sur les murs des chambres, etc…) ;
- Il est interdit d'aller dans les chambres des autres ;
- Il est interdit d'entrer dans les bureaux et l'espace cuisine sans autorisation ;
- L'accès au sous-sol est interdit entre 22h30 et 6h.

2.2. Utilisation sécuritaire de la médication :

La médication doit être prise telle que prescrite et en présence d'un intervenant. Se présenter au bureau des intervenants le matin entre 6h00 et 8 h 55, le midi entre 11h30 et 12 h 55, au souper entre 16h30 et 17 h 55 et au coucher entre 19h30 et 22h30.

2.3. Implication à l'hébergement :

Vous devez contribuer financièrement à votre hébergement et participer aux activités prévues dans l'horaire de la Chrysalide. Avant votre départ, vous devez nettoyer votre chambre, laver et refaire votre lit.

2.4. Contribution financière :

Une carte de membre au coût de 5.00$ annuellement est **obligatoire** pour recevoir des services de la Chrysalide. Vous devez vous acquitter des frais d'hébergement de **20.00**$ par nuit. Des arrangements financiers peuvent être faits avec l'équipe de direction. Les bénéficiaires d'aide sociale peuvent faire compléter un rapport médical prévu pour faire rembourser les frais d'hébergement jusqu'à concurrence de 500.00$.

2.5. Prêt de matériels :

- Après l'utilisation, veuillez désinfecter et remettre à l'équipe chaque chose empruntée (matériel de créativité, jeu, livre, vélo, etc.) ;
- L'utilisation de la puce du système de déverrouillage de la porte avant qui vous est prêtée est obligatoire pour vos entrées et sorties de la ressource. S'il y a perte de cette puce, 10.00 $ facturés.
- Lorsque vous quittez le terrain de l'organisme, veuillez remettre votre puce à un intervenant. Cette mesure nous permet de savoir qui est présent dans la ressource et d'effectuer la vérification des effets personnels au retour, lorsque nécessaire.

2.6. Planification de votre hébergementet continuité des services :

Votre séjour débute par un **hébergement de crise de 3 nuits et 4 jours**, visant à favoriser l'apaisement et à évaluer vos besoins. Selon l'évolution de votre situation et les disponibilités, une prolongation en **hébergement de stabilisation** pourrait vous être proposée. Toutefois, **nos deux derniers lits sont exclusivement réservés aux hébergements de crise de courte durée et ne peuvent faire l'objet d'une prolongation.**

Des rencontres régulières avec un intervenant permettront de définir vos objectifs, de soutenir vos démarches et de préparer votre départ, notamment en favorisant les liens avec les ressources appropriées.

Afin d'assurer une continuité dans notre accompagnement, des **relances téléphoniques seront effectuées environ 10 et 30 jours après votre départ** pour prendre de vos nouvelles et évaluer vos besoins.

Afin de maximiser l'accès à nos services, un changement de chambre pourrait vous être demandé durant votre séjour. Votre collaboration est attendue à cet égard.

2.7. Présence dans la maison :

Vous devez être présent chaque nuit. Une absence injustifiée et non autorisée peut entrainer une suspension d'hébergement.

2.8. Planification de la journée :

Nous vous demandons de vous présenter chaque jour à la réunion « Bon départ » qui se déroule chaque jour à 8 h 30 dans la cuisine. Vous devez être habillé de façon respectueuse et vous présenter avant que l'intervenant (e) ne ferme la porte. Cette rencontre vise à nommer ses besoins et planifier la journée. Si la porte est fermée, ne pas déranger la réunion en cours et allez voir l'intervenant (e), lorsque disponible, pour prendre connaissance de vos tâches assignées et nommer vos besoins de la journée. Vous êtes par la suite responsable de prendre connaissance de la planification des rencontres journalières qui sera affichée à 9 h 45 sur la porte du bureau des intervenants**.**

2.9. Repas et collations :

Aucun repas ou collations ne seront servi après les heures indiqués.

Repas

- Déjeuner : (service libre) de 6 h à 8 h 20
- Diner : Le service se fait de 12 h à 12 h 45
- Souper : Le service se fait de 17 h à 17 h 45

Collation

- Matin : 10 h à 10 h 15
- Après-midi : 15 h à 15 h 15
- Soirée : 21 h à 21 h 15

2.10. Allergies et contraintes alimentaires :

Nous nous engageons à porter une attention particulière à votre situation. Cependant, si vous avez des contraintes sévères vous aurez la responsabilité de répondre à vos besoins alimentaires.

2.11. Participation à la vaisselle :

Selon ses engagements indiqués à l'horaire, se présenter aux heures pour laver la vaisselle : déjeuner **8h45**, diner à **13h**, souper à **18h**. Il est possible de débuter la vaisselle un **maximum de 15 minutes avant** si les 2 coéquipiers sont prêts et reçoivent l'accord de l'intervenant. En soirée, chacun doit obligatoirement laver la vaisselle qu'il a utilisé durant l'heure de la collation. Toute la vaisselle sera lavée selon le protocole d'assainissement affiché.

2.12. Participation aux tâches hebdomadaires/activités planifiées :

Toutes les activités planifiées (tâches, ateliers, marches et rencontre avec des partenaires) inscrite à l'horaire hebdomadaire (sur le frigo des résidents) sont **obligatoires**. Seuls les rendez-vous ou les démarches inclus dans le plan d'action individualisé peuvent exempter les tâches et les activités planifiées.

2.13. Visites et sorties :

Chaque visiteur et chaque sortie doivent être préalablement autorisés par un intervenant. Horaire des visiteurs de 9h à 21h.

2.14. Utilisation du téléphone :

Toutes démarches téléphoniques liées à votre plan d'action individualisé ou impliquant de contacter des professionnels (santé, services sociaux et justice) ou des organismes peuvent se réaliser dans un bureau lors d'une rencontre. Un téléphone public est aussi disponible au sous-sol pour vos appels personnels.

2.15. Utilisation respectueuse des outils technologiques :

L'utilisation des outils technologiques est encouragée dans une optique d'autonomisation et de soutien à vos démarches personnelles. Durant votre séjour à la Chrysalide :

- **Accès Internet** : Un accès Internet est disponible pour vos démarches administratives, recherches d'emploi, formations, ou toute activité liée à votre plan d'action individualisé (PAI). Il doit être utilisé de manière respectueuse et responsable. Le Wifi nom du wifi est *Privilège* le mot de passe *gratitude*.
- **Utilisation des appareils électroniques** : Vous pouvez utiliser vos téléphones intelligents, tablettes ou ordinateurs personnels durant votre temps libre, dans le respect des autres résidents (ex. : volume sonore raisonnable, pas de contenu inapproprié).
- **Appels vidéo** : Les appels vidéo sont strictement interdits dans les aires communes afin de préserver la confidentialité, le calme et le respect de la vie privée des autres résidents. Ils doivent être effectués uniquement dans votre chambre ou dans un espace autorisé, avec le volume adéquat ou des écouteurs.
- **Accompagnement numérique** : Au besoin, un intervenant peut vous accompagner pour l'utilisation de certaines plateformes numériques (demande de logement, inscription à une ressource, prise de rendez-vous, etc.).
- **Respect de la vie privée** : Il est interdit de prendre des photos, des vidéos ou d'enregistrer des résidents ou des membres de l'équipe sans consentement explicite.

L’utilisation des outils technologiques doit se faire en cohérence avec le cadre de vie respectueux et sécuritaire de la maison. Toute utilisation non conforme pourra entraîner des restrictions temporaires.

2.16. Tournée de nuit :

Deux tournées seront faites dans la nuit pour la quiétude et la sécurité des lieux. Lors de ces tournées, la porte de toutes les chambres sera ouverte.

2.17. Douche :

Il est recommandé de se doucher tous les jours. L’accès aux douches est de 6 h à 22 h 30. Douche du rez-de-chaussée : 6 h à 8 h 20 et 18 h à 22 h 30. Aucune douche n’est permise durant la nuit. Nettoyer votre douche après utilisation.

3. L'Éthique et la confidentialité

3.1. Relation professionnelle :

Les employés de l'organisme doivent préserver une relation professionnelle et ils doivent s'abstenir de développer toutes autres formes de relations auprès des personnes qui fréquentent l'organisme. Ils ne sont pas autorisés à fournir des coordonnées personnelles, développer une relation exclusive en marge de l'équipe, accepter des liens sur les groupes sociaux, accepter des cadeaux ou développer des relations amicales ou affectives.

3.2. Autonomie financière :

L'organisme ne prête pas d'argent et n'échange pas les chèques. Il est fortement recommandé de ne pas prêter ou emprunter de l'argent à un autre résident. Vous pouvez aviser un membre de l'équipe de travail si vous subissez de l'intimidation financière ou tout type d'intimidation.

3.3. Don :

Les dons raisonnables sont acceptés. Vous retrouverez un lien pour les dons sur notre site internet www.chrysalide.ca.

3.4. Plainte :

En cas de désaccord persistant ou de conflit avec un intervenant, nous vous invitons à rencontrer un membre de la direction soit la direction générale ou la direction adjointe. Si vous voulez formuler une plainte envers l'organisme, vous pouvez contacter directement le Bureau du Commissaire Régional aux Plaintes et à la Qualité des Services au 819-233-2111 poste 18302**.**

3.5. Appréciation des services :

À la fin de l'hébergement, nous vous invitons à remplir un formulaire d'appréciation de nos services. Vous pouvez également demander ce document à tout moment au cours de l'hébergement pour vous exprimer.

3.6. Confidentialité :

Pendant votre hébergement, si nécessaire, nous devrons communiquer certaines informations à des professionnels et à des partenaires dans le but d'optimiser votre cheminement. Soyez assuré de notre transparence et de notre professionnalisme. En cas de dangerosité pour vous ou quelqu'un d'autre, nous serons dans l'obligation d'intervenir en utilisant les informations nécessaires pour assurer la sécurité de tous. Nous ne pouvons pas assurer la confidentialité des autres résidents. Vous pouvez consulter notre politique de confidentialité et de protection des renseignements personnels complète sur notre site internet ou en demander une copie à un intervenant.

4. Engagement

Par cette signature, j'atteste avoir pris connaissance du guide du résident de la Chrysalide M.H.C.S.M. qui m'a été expliqué par un intervenant de la Chrysalide et m'engage à respecter ces principes tout au long de mon séjour.

_____ _____

Signature du résident Date

5. Consentement

Je _____, comprends que :

- La Chrysalide MHCSM ait besoin de consigner mes renseignement personnels (renseignements d'identification, coordonnées, renseignement de santé, notes évolutives, etc.) dans un dossier, auquel seul le personnel autorisé à accès, pour m'offrir accompagnement et soutien au cours de mon hébergement.

- Ce dossier sera conservé à la suite de mon séjour afin d'optimiser les services qui pourraient m'être offert après la fin de mon hébergement (relance téléphonique, autres séjours en hébergement, participation à un PSI, etc.).

- Les intervenants de la Chrysalide travaillent en collaboration avec les professionnels (pharmaciens, médecin, intervenant, agent de probation, etc.) qui m'offrent un suivi à l'extérieur de la ressource. C'est pourquoi ils pourraient avoir à échanger des données pertinentes contenues dans mon dossier avec eux au cours de mon hébergement (et des jours qui suivent) afin d'optimiser mon cheminement.

- J'ai le droit de refuser de signer ce consentement, cependant si tel était le cas, la Chrysalide MHCSM ne pourra pas m'offrir de services.

_____ _____

Signature du résident Date

_____ _____

Signature de l'intervenant Date

La Chrysalide
m. h. c. s. m.
centre de crise 24/7