**Modèle de bonnes pratiques :**

**DOSSIER DE BIENVENUE**

**INSTRUCTIONS POUR L’UTILISATION DU MODÈLE :**

* **Objet :** ce modèle indique au survivant ce qui l’attend pendant qu’il fait partie de votre programme TH de l’OVW. Il indiquera également ce qu’ils peuvent attendre des services d’assistance. Le dossier de bienvenue peut jouer un rôle clé dans l’offre de logements et de services tenant compte des traumatismes. Les politiques et les informations contenues dans ce dossier peuvent aider un survivant à choisir en toute connaissance de cause les services auxquels il souhaite participer.
* **Comment utiliser ce modèle :** vous pouvez adapter ce modèle à vos besoins et à votre travail. Vous pouvez modifier la formulation pour qu’elle corresponde aux termes utilisés dans votre programme. Avant d’utiliser ce modèle avec un demandeur de logement, veuillez supprimer cette page d’instructions. Veuillez également supprimer les notes en gris. Veillez à remplacer toutes les sections surlignées par les informations relatives à votre programme.
  + Les politiques décrites dans ce dossier peuvent être modifiées. Cependant, nous suggérons fortement que les programmes évitent les politiques qui interfèrent avec l’autonomie ou la sécurité d’un survivant. L’autonomie est la liberté de faire des choix pour soi-même. Le logement tenant compte des traumatismes est basé sur le développement de l’autonomie du survivant. Nous voulons soutenir leur liberté de faire des choix concernant leur séjour.

**DÉBUT DU MODÈLE**

*[EN-TÊTE DE L’AGENCE]*

BIENVENUE dans notre programme !

Au cours des 6 à 24 prochains mois, nous serons là pour vous apporter le soutien, les ressources et les services que vous jugerez les plus utiles.

Nous nous engageons à vous offrir un soutien significatif et utile. En lisant ce dossier, n’hésitez pas à poser des questions ou à faire part de vos commentaires. Ce programme est fait pour vous. Nous voulons répondre à vos besoins. Nous nous réjouissons de travailler avec vous.

**Table des matières**

Qui nous aidons et ce que nous faisons

Services de soutien

Notre devoir envers vous et vos droits

Procédure de grief

Directives du programme

Politique de confidentialité

Quitter le programme

**Qui nous aidons et ce que nous faisons**

**Qui aidons-nous ?**

* Les survivants de :
  + violences domestiques
  + violences sexuelles
  + violences dans les relations amoureuses
  + harcèlement
* Enfants et/ou personnes à charge du survivant
* Parents, tuteurs, personnes en charge d’une victime d’agression sexuelle âgée de moins de 18 ans et non émancipée

**Que proposons-nous ?**

* Logements sûrs et bon marché
* Soutien émotionnel
* Aide financière
* Aide au logement
* Défense des intérêts
* Recommandations
* Tout soutien que vous jugez utile

Nous croyons qu’il faut offrir des services que vous voulez et dont vous avez besoin. Si vous pensez que nous devrions offrir un service, veuillez en informer votre représentant. Nous ferons de notre mieux pour l’ajouter. Notre but est de vous aider à atteindre vos objectifs.

**Pendant combien de temps pouvons-nous vous aider ?**

* Pendant 6 à 24 mois
* Plus longtemps dans certains cas

**Services de soutien**

**Qui peut bénéficier des services de soutien du programme ?** Vous et/ou les personnes à votre charge.

**Quand puis-je utiliser les services de soutien ?** Quand vous le souhaitez.

**Dois-je utiliser des services de soutien pour participer au programme ?** Pas du tout.

**Que se passe-t-il si je change d’avis et que je souhaite utiliser les services de soutien plus tard ?** Vous et/ou vos enfants pouvez demander à utiliser les services de soutien à tout moment de votre séjour. Vous pouvez choisir les services que vous utilisez. Vous pouvez choisir quand et à quelle fréquence vous les utilisez. Vous pouvez choisir de ne pas les utiliser.

**Quels sont les services de soutien offerts par le programme ?**

Nos services de soutien comprennent :

* Soutien émotionnel pour vous et vos enfants
* Défense des intérêts : expliquez ce que cela signifie dans votre programme (recommandation aux propriétaires, etc.).
* Planification de la sécurité et équipement de sécurité pour votre maison
  + Vous pouvez rencontrer votre représentant pour établir ou modifier un plan de sécurité à tout moment. Votre représentant peut vous aider à réfléchir à des moyens d’améliorer votre plan de sécurité.
* Informations relatives à l’inscription scolaire (pour vous et vos enfants) : (expliquez de quoi il s’agit)
* Conseil
* Aide au logement
  + Vie en communauté/en groupe : nous proposons des logements dans le cadre d’un modèle de vie en communauté ou en groupe (expliquez votre modèle)
  + Site dispersé : nous proposons des logements selon un modèle de sites dispersés, (expliquez votre modèle)
* Soutien et orientation en matière de transport, de garde d’enfants, d’équipement ménager, etc.
* Soins personnels et holistiques : yoga, cours d’art, billets de cinéma, etc.
* Réunions de contrôle : nous pouvons vous rencontrer à tout moment au cours des 6 à 24 prochains mois. Vous pouvez parler de tout ce que vous voulez avec nous. Vous avez peut-être des idées sur la manière dont nous pouvons améliorer notre programme. Vous souhaitez peut-être discuter de la manière dont nous pouvons vous aider davantage. Vous souhaitez peut-être réfléchir à vos projets et vos objectifs. Nous sommes là pour tout ce dont vous voulez parler. Vous n’êtes pas obligé de nous rencontrer pour rester dans le programme. Mais nous sommes là pour vous rencontrer aussi souvent que vous le souhaitez. Ces réunions peuvent avoir lieu dans n’importe quel endroit où vous vous sentez en sécurité et à l’aise. Peut-être au bureau ou dans un café. Peut-être au supermarché. C’est vous qui choisissez. Vous pouvez modifier l’heure, le lieu ou la date d’une réunion si vos besoins changent.
* Services à l’enfance : l’entrée dans ce programme a peut-être été un grand changement pour vous. Cela a peut-être été un grand changement pour vos enfants aussi. Pendant que vous participez au programme, vos enfants peuvent choisir de participer aux services suivants :
  + Énumérez les services ici :
* Autres services...
* Services de suivi : vous pouvez utiliser ces services pendant au moins trois mois et jusqu’à douze mois après votre déménagement. Les services de suivi sont un peu différents des services que vous recevez lorsque vous vivez dans un logement transitoire.

**Notre devoir envers vous**

Votre représentant, l’ensemble du personnel et les bénévoles ont le devoir de respecter vos droits comme suit :

* Vous traiter, ainsi que vos enfants et vos animaux de compagnie, avec respect et dignité
* Écouter ce que vous nous dites
* Réfléchir attentivement à tout retour d’information que vous proposez
* Vous aider, ainsi que vos enfants et vos animaux de compagnie, à rester en sécurité
* Favoriser votre sécurité et votre convalescence tout en vous aidant à conserver votre logement.

Veuillez nous informer si quelqu’un commet les actes suivants à votre encontre, à l’encontre des personnes à votre charge ou à l’encontre de vos visiteurs :

* + violences sexuelles
  + harcèlement sexuel
  + harcèlement
  + violences dans les relations amoureuses
  + violences domestiques

**Vos droits :**

* Vous avez le droit de vivre à l’abri de la violence sexuelle ou du harcèlement sexuel dans votre logement. Si vous êtes victime de harcèlement sexuel ou de violence sexuelle dans votre logement, nous pouvons chercher des moyens d’assurer votre sécurité tout en conservant votre logement. Si une personne liée à votre programme de logement a commis des actes de violence ou de harcèlement sexuel, vous pouvez en parler au directeur exécutif ou à un membre du conseil d’administration.
* Vous avez le plein pouvoir de choisir les services et l’aide dont vous avez besoin. Vous contrôlez également la fréquence et le moment où vous utilisez ces services.
* Les informations que vous nous communiquez sont protégées. Elles ne seront partagées qu’avec votre accord et votre consentement. Vous trouverez plus de détails dans la section intitulée « Politique de confidentialité ».

**Procédure de grief**

**Que sont les griefs ?** Dans tout lieu où des personnes vivent ensemble, des conflits, des plaintes et des préoccupations peuvent surgir. Ces problèmes sont appelés des griefs. Ils peuvent survenir entre une personne et une autre. Ils peuvent survenir au sein des familles ou avec le personnel. Ils peuvent être en lien avec une politique ou une règle.

**Que puis-je faire si le personnel du programme, les bénévoles ou d’autres locataires ne respectent pas mes droits ?** Vous pouvez utiliser notre procédure de grief. Il s’agit d’une série d’étapes claires que vous pouvez suivre.

**Pourquoi devrais-je recourir à la procédure de grief ?** Elle vous permet de signaler officiellement votre plainte ou votre préoccupation. Elle vous permet de vous faire entendre. Et cela vous donne une chance de résoudre le problème.

**Comment déposer un grief ?** Votre représentant peut vous parler de la procédure à tout moment. Ils vous indiqueront les démarches à effectuer.

**Directives du programme**

Nous ne sommes pas là pour contrôler votre vie quotidienne. Nous ne sommes pas là pour juger vos choix. Toutefois, nous vous demandons de respecter les directives ci-dessous. Vous protégerez ainsi la vie privée et la sécurité des autres survivants. Cela aidera également le programme à remplir les obligations qui lui incombent en vertu de la loi.

Directives pour les visiteurs :

**Les visiteurs sont-ils autorisés ?** Les visiteurs sont les bienvenus pendant votre séjour.

**Que se passe-t-il si quelqu’un pénètre de force dans mon domicile ?** Veuillez en informer votre représentant le plus rapidement possible. Nous travaillerons avec vous sur la planification de la sécurité.

**Les visiteurs doivent-ils respecter des règles ?** Oui. Nous leur demandons de respecter les mêmes règles que vous en matière de violence et d’activités illégales.

**Que se passe-t-il si mes visiteurs ne respectent pas les règles relatives à la violence et aux activités illégales ?** Nous pouvons demander qu’ils ne reviennent pas.

Directives pour les membres du foyer :

**Les membres de mon foyer peuvent-ils recevoir de l’argent pour aider à payer les frais de logement ?** Notre financement exige que seuls vous et les personnes à votre charge receviez de l’argent et une aide au logement.

**Qui sont les personnes à ma charge ?** Toute personne qui dépend de vous pour la quasi-totalité de ses besoins financiers. Il peut s’agir :

* des enfants dont vous vous occupez à temps plein ou à temps partiel
* des parents ou grands-parents âgés
* des enfants adultes handicapés

N’hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur les personnes à charge.

**Que faire si je veux vivre avec un colocataire ?** C’est peut-être envisageable. Parlez-en à votre représentant. Nous pouvons demander au colocataire de payer une partie du loyer. En effet, nos fonds ne peuvent payer que pour vous et les personnes à votre charge.

N’hésitez pas à nous faire part de vos commentaires sur ces directives. Nous sommes toujours à la recherche de moyens d’améliorer notre programme.

**Politique de confidentialité**

**Mes informations sont-elles en sécurité chez vous ?** Nous sommes fiers de garder toutes vos informations confidentielles.

**Dois-je être prudent lorsque je partage des informations ?** Nous vous demandons de faire de votre mieux pour ne pas partager certaines informations avec des personnes extérieures au programme. Essayez de ne pas parler de la vie des autres participants au programme. Essayez de ne pas partager d’informations qui pourraient permettre d’identifier un autre survivant avec quelqu’un qui ne participe pas au programme.

**Allez-vous partager ou répéter les choses que je vous dis ?** Nous protégerons votre vie privée et votre confidentialité dans tous les cas. Les informations que vous partagez avec le personnel ne seront pas répétées ou partagées sans votre autorisation expresse.

**Quelles informations conservez-vous dans mon dossier ?** Nous collectons le moins d’informations possible dans votre dossier. Nous procédons ainsi pour protéger votre vie privée et votre confidentialité.

**Puis-je voir ce que contient mon dossier ?** Vous pouvez à tout moment consulter votre dossier ou en demander une copie.

**Y a-t-il des limites à la confidentialité ?** Oui, il y en a quelques-unes.

* Parfois, une ordonnance officielle d’un tribunal ou une loi de l’État peut nous obliger à partager vos informations.
* Dans cet État, il existe \_\_\_\_ exception(s) à la confidentialité, basée(s) sur la loi de l’État.
  + Tout d’abord, lorsqu’il existe une décision de justice valide. (Expliquez ici la politique de votre agence en matière de citations à comparaître et d’ordonnances judiciaires)
  + La deuxième est la déclaration obligatoire. *Obligatoire* signifie *requise par la loi*. Remarque : tous les représentants ne sont pas des rapporteurs mandatés. Veuillez vérifier votre législation locale et inclure ici tout texte important concernant les lois sur le signalement obligatoire.
  + Troisièmement, nos exigences en matière de rapports. Nos bailleurs de fonds nous demanderont de présenter des rapports contenant des données anonymes (âge, sexe, origine ethnique, etc.). Nous ne partagerons pas d’informations susceptibles de vous identifier. Vous avez le droit de ne pas répondre aux questions portant sur l’âge, le sexe, l’origine ethnique, etc.

**Quitter le programme**

**Que se passe-t-il si je veux quitter le programme ?** Vous avez le droit de partir à tout moment.

**Dois-je rester dans le programme pendant 24 mois ?** Non. Vous choisissez la durée de votre séjour.

**Et si je me sens prêt à partir ?** Faites savoir à votre représentant quand vous vous sentez prêt. Il peut vous aider pour tout ce qui concerne le déménagement. Cela comprend les frais de déménagement, l’achat d’articles ménagers et d’autres choses.

**Que se passe-t-il après mon départ ?** Vous pouvez obtenir jusqu’à 12 mois de suivi. Les services de suivi comprennent, entre autres, la défense des intérêts, la gestion des dossiers et le soutien émotionnel.

**Que faire si j’ai un problème avec une personne ou une politique pendant que je suis dans le programme ?** Dans tout lieu où des personnes vivent ensemble, des conflits, des plaintes et des préoccupations peuvent surgir. Nous le savons et le comprenons. Nous avons mis en place un processus pour aider à résoudre les problèmes. Vous trouverez plus d’informations à ce sujet dans la section intitulée « Procédure de grief ».

**Me demandera-t-on de partir si j’ai un problème dans le programme ? Vais-je perdre mon aide au logement ?** Nous essaierons toujours de résoudre un problème avant de prendre de telles mesures. Nous décidons de la manière de résoudre chaque problème au cas par cas. Nous tenons compte de vos besoins spécifiques, de vos ressources et de vos préoccupations.

**Pouvez-vous me demander de quitter le programme ?** Il n’y a que peu de raisons pour lesquelles nous pourrions vous demander de partir.

* Violence/comportement menaçant : nous vous demandons de ne pas menacer verbalement ou physiquement les autres survivants du programme, les personnes à votre charge, le personnel et les bénévoles, et de ne pas les maltraiter.
* Activité illégale : nous vous demandons de ne prendre part à aucune activité illégale pendant que vous participez à ce programme.

**Que se passe-t-il si j’agis violemment ou si je menace quelqu’un ? Que se passe-t-il si je fais quelque chose d’illégal ?** Il se peut que nous devions vous demander de quitter le programme. Encore une fois, nous espérons que cela ne se produira pas et nous nous engageons à travailler avec vous.

**Que se passe-t-il si l’on me demande de quitter le programme ?** Nous vous aiderons à trouver un autre logement. Nous vous aiderons également à couvrir certains frais de déménagement. Encore une fois, nous espérons que cela ne se produira pas et nous nous engageons à travailler avec vous.

**Que faire en cas de problème de sécurité ou de danger imminent ?** Nous vous rencontrerons immédiatement pour discuter des prochaines étapes.

Numéros de téléphone et informations de contact importants

**Agence**

* [Agence] Ligne de crise/d’écoute 24 heures sur 24 :
* Votre représentant
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Superviseur résidentiel
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Directeur résidentiel
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :
* Directeur exécutif
  + Nom :
  + Téléphone :
  + E-mail :

**Lié au logement**

* Maintenance
  + Téléphone
  + E-mail
* Propriétaire
  + Téléphone
  + E-mail

**Ressources communautaires**

En cas d’urgence, appelez le 9-1-1

Service de police sans urgence :

[Autres ?]