

L'Agapanthe™

Maison de transition de La Passerelle-I.D.É.

Manuel des politiques et des procédures

7 avril 2025

Ces politiques et procédures sont conformes aux Normes d'hébergement de Toronto. Le Manuel doit être lu en conjonction avec Le Manuel du Conseil D'Administration et les Politiques des Ressources Humaines de La Passerelle-I.D.É.

Table des matières

1.0 Prestation de services	3
1.1. Cadre pour la lutte contre le racisme, l'équité et l'accès	3
1.2. Principes du conseil en établissement	7
2. Administration.....	8
2.1. Conflit d'intérêts – Personnel	8
2.2. Conflit d'intérêts - Conseil d'administration	12
2.3. Conduite professionnelle et code d'éthique.....	15
2.4. Politique de bon voisinage.....	19
3. Confidentialité et Protection de la Vie Privée	21
3.1. Protection de la vie privée	21
3.2. Consentement à la divulgation d'informations confidentielles	30
3.3. Protocole des appels entrants, sortants et internes.....	32
4. Droits et responsabilités des clients.....	35
4.1. Droits et responsabilités des clients	35
4.2. Contribution des clients - Réunions hebdomadaires des résidents.....	39
4.3. Plaintes en matière de droits de l'homme ou de politiques	43
4.4. Litiges entre résidents.....	49
5. Accès, prise en charge et décharge	52
5.1 Critères d'éligibilité et politique d'admission.....	52
5.2. Refus d'admission, orientation vers d'autres logements de transition	57
5.3. Politique d'accueil et d'orientation.....	58
5.4. Politique de libération involontaire et de restrictions de service	72
5.6. Politique de Renvoi Volontaire, de Transition et de Suivi.....	79
5.7 Occupation Quotidienne et Hebdomadaire.....	82
5.8 Contribution aux frais d'occupation.....	84
6.0 Gestion des Cas	87
6.1. Affectation de cas	87
6.2. Évaluation des besoins/planification des cas.....	88
6.3. Communication pour la gestion des cas	89
6.4. Documentation	90
6.5 Clients LGBTQ2S	92
6.6. Plan d'épargne financière	93
6.7. Changement de poste	94
7.0 Besoins de base et services	98
7.1 Besoins de base.....	98
7. 2 Repas manqués	99
7. 3 Besoins alimentaires particuliers	100
7. 4 Traumatismes et problèmes alimentaires connexes	101
7. 5 collations.....	102
7. 6 Boîte à lunch/sac à lunch	103
7. 7 Trousse de soins de sortie.....	104
8. Gestion des risques	105
8.1. Incident grave	105
8.2. Procédures de garde et d'urgence	109
8.3 Personne disparue	111

8.4 Armes et objets interdits	114
9. Références.....	116
9.1 Références générales	116
9.2. Recommandations d'avocats	118
10. Santé et sécurité.....	119
10.1. Services de santé et de santé mentale.....	119
10.2. Politique relative aux médicaments.....	121
10.3. Achat de médicaments prescrits par l'Agence	123
10.4. Utilisation intraveineuse et élimination des seringues	125
10.5. Contrôle des résidences et des chambres	126
10.6. Espace client et politique de distanciation	127
10.7 Sécurité alimentaire	129
10.8. Responsabilités du personnel préparant les aliments	130
10.9. Ouverture des portes d'accès	133
10.10 Parfums, senteurs, odeurs corporelles	134
10.11 Services de garde	135
10.1 2 Politique relative aux normes de santé.....	137
10.13 Éducation et prévention des maladies transmissibles	139
10.14. Manutention des matériaux	141
10.15 Lutte antiparasitaire.....	143
11 Ressources humaines	146
11.1 Embauche équitable Recrutement sur la base d'équité	146
11.2 Gestion des performances	147
11.3. Discipline progressive	148
11.4. Formation du personnel.....	149
11.5. Programme de bénévolat	151
11.6 Programme de placement des étudiants.....	154
12. Politiques et procédures d'urgence.....	159
12.1. Météo extrême	159
12.2 Préparation aux situations d'urgence	160

1. Prestation de services



1.0 Prestation de services

1.1. Cadre pour la lutte contre le racisme, l'équité et l'accès

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Cadre pour la lutte contre le racisme, l'équité et l'accès
GROUPE DE POLITIQUES	Prestation de services
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	1.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du CA – Anti-Oppression Policy (Politique anti-oppression)
RÉFÉRENCE TSS	Section 5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les employés, bénévoles

Politique

La Passerelle-I.D.É. est une agence à but non lucratif qui soutient l'intégration et le développement économique des Noirs et des francophones racialisés d'origine africaine. La Passerelle-I.D.É. offre aux immigrants et aux réfugiés des services francophones culturellement appropriés qui favorisent l'intégration, y compris l'emploi, le logement de transition et l'établissement.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît que certaines personnes dans notre société sont confrontées à des expériences oppressives en raison d'un pouvoir individuel et systémique inégal lié à la race, la couleur, la culture, l'ethnicité, la langue et l'origine linguistique, la capacité, la classe socio-économique, l'âge (enfants, jeunes, personnes âgées), l'ascendance, la nationalité, le lieu de naissance, la religion ou la foi ou d'autres formes de croyances détenues en toute conscience, le sexe, le genre (y compris l'identité et l'expression de genre), la sexualité (y compris l'orientation sexuelle), la situation familiale (y compris l'état matrimonial), et le statut de résident/migrateur au Canada.

Nous reconnaissons que ces formes d'inégalité de pouvoir ont eu des répercussions particulièrement graves sur la population autochtone du Canada. Nous reconnaissons également que La Passerelle-I.D.É. est le reflet de la société dans laquelle nous vivons, et que des inégalités de pouvoir existent au sein de La Passerelle-I.D.É.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît que les individus peuvent avoir du pouvoir d'une certaine manière, parfois de plus d'une manière, même s'ils peuvent subir l'oppression d'une autre manière ou de manières multiples et combinées. Par exemple, une personne qui subit une oppression en raison de sa race peut bénéficier d'un certain degré de privilège et de pouvoir en raison de son sexe.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît que le pouvoir inégal opère à la fois au niveau personnel dans les interactions entre les personnes, et au niveau systémique à travers les règles, les structures et les

pratiques. Nous reconnaissons que la fuite des réfugiés est le résultat d'expériences d'oppression, et que ces réfugiés sont sujets à diverses formes de discrimination et d'oppression au Canada. La Passerelle-I.D.É. reconnaît la nécessité d'un changement général et la nécessité de combattre l'oppression dans et à travers notre travail, afin que tous les réfugiés soient traités avec dignité et que leurs droits soient reconnus et protégés.

La Passerelle-I.D.É. apprécie les contributions de chaque individu qui nous soutient dans l'accomplissement de notre mission. La Passerelle-I.D.É. reconnaît que des actes et des mécanismes discriminatoires et oppressifs peuvent empêcher les individus de s'engager avec La Passerelle-I.D.É. d'une manière qui reflète pleinement leurs capacités, leur expérience et leurs contributions. Nous reconnaissons que de telles barrières peuvent limiter non seulement leurs contributions, mais aussi leur potentiel à s'engager avec La Passerelle-I.D.É. à tous les niveaux, en particulier au niveau du leadership.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît que les individus et les groupes qui sont privés de pouvoir et marginalisés en raison de la discrimination ont la capacité de faire des choix et d'agir en leur nom propre pour apporter des changements qui élimineront l'oppression pour eux-mêmes et pour les autres.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît également que comprendre, reconnaître et travailler pour éliminer l'oppression est un processus d'apprentissage pour tous. Nous reconnaissons que des personnes différentes peuvent se trouver à des stades différents du processus d'apprentissage. Nous reconnaissons que nous devons tous faire l'effort d'apprendre, de créer des opportunités d'apprentissage et de nous aider les uns les autres dans le processus d'apprentissage.

Engagements organisationnels

La Passerelle-I.D.É. est une organisation qui s'engage à :

1. L'élimination de toutes les formes d'oppression dans la prestation de ses programmes et services afin de créer et de maintenir un environnement sûr qui facilite la participation ouverte et respectueuse du personnel, des clients, des bénévoles, des étudiants, de la communauté et des membres du conseil d'administration
2. Plaider en faveur du changement, en reconnaissant que les pratiques inéquitables et la distribution et l'utilisation des ressources créent des obstacles systémiques pour différentes communautés
3. Soutenir d'autres travaux en cours, y compris les réseaux, les coalitions et les initiatives communautaires qui s'engagent à éliminer l'oppression de manière spécifique et sous toutes ses formes
4. S'engager de manière proactive dans la formation à la lutte contre l'oppression pour le personnel, le conseil d'administration, les bénévoles et les étudiants
5. Sensibiliser nos partenaires, nos clients et le public à l'impact des différentes oppressions
6. Remettre en question les diverses formes d'oppression dans les médias, les campagnes et les politiques gouvernementales et dans d'autres institutions
7. Examiner et améliorer en permanence l'ensemble des pratiques, politiques et protocoles afin de garantir leur conformité avec la présente politique.

Définitions

- **L'antiracisme** est un ensemble de pratiques et de systèmes conçus pour éliminer le racisme.

- **L'accès** est la capacité ou la mesure dans laquelle les communautés ou les résidents peuvent obtenir les services nécessaires et participer pleinement à la planification, au développement, à l'administration et à la fourniture de ces services. L'accès comprend l'accès des clients et l'accès des organisations.
- **L'équité** est un ensemble de pratiques visant à supprimer les obstacles systémiques afin d'atteindre l'égalité de résultat pour les groupes désignés/en quête d'équité en identifiant et en éliminant les politiques et pratiques discriminatoires, en instituant des mesures spéciales et en prenant en compte les différences.

Principes, valeurs et hypothèses

Un cadre intégré de lutte contre le racisme, d'équité et d'accès repose sur les principes, valeurs et hypothèses suivants :

1. Hétérogénéité contre homogénéité

Ce principe reconnaît que:

- Tous les individus sont « différents » ou « diversifiés »
- L'approche « identique » crée des barrières
- Une approche « équitable » est justifiée par l'utilisation d'approches différentes pour chaque personne en fonction de « qui » elle est dans toutes ses identités - visibles et invisibles

2. Le centre par rapport aux marges

Ce principe reconnaît que:

- la race et le racisme doivent être au centre ou au point d'entrée
- L'équité et les droits à l'égalité des personnes les plus marginalisées par le racisme dans le monde sont au centre de toute lutte pour la justice sociale, dès le départ, et non comme un ajout.

3. L'interconnexion contre la séparation

Ce principe reconnaît que:

- La race et les autres identités sociales sont interconnectées et non distinctes.

4. Simultanéité contre discrétion

Ce principe reconnaît que:

- La race et les autres identités sont vécues simultanément et différemment par différentes personnes.

5. Holistique ou fragmentaire

Ce principe reconnaît que:

- Toutes les identités sociales doivent être considérées comme un tout.
- « Le tout est plus que la somme des parties ».

6. Bulle ascendante contre effet de ruissellement

Ce principe reconnaît que:

- L'égalité ne peut être atteinte pour ceux qui sont au bas de l'échelle tant que la réalité matérielle vécue par ceux qui sont au bas de l'échelle n'est pas modifiée.

7. L'impact par rapport à l'intention

Ce principe reconnaît que:

- L'impact négatif des barrières doit être éliminé, et l'intention de ceux qui perpétuent les barrières ne doit pas influencer, minimiser, détourner, diluer la nécessité d'éliminer les barrières.

Par conséquent, un cadre intégré de lutte contre le racisme, d'équité et d'accès doit être au centre de la vie et des pratiques d'une organisation en tant que principe d'organisation pour garantir des services sans obstacles à tous les résidents et pas seulement à certains d'entre eux. Enfin, les résidents les plus marginalisés par le racisme mondialisé dans toute sa diversité doivent bénéficier de l'équité et de l'accès à tous les programmes et services.

1.2. Principes du conseil en établissement

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Principes du conseil en établissement
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	1.2
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	Section 5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les employés

Politique

Le personnel doit offrir une intervention de crise et un counselling liés à l'établissement et aux traumatismes selon une approche intégrée anti-raciste, avec une analyse féministe/genre approfondie et une compréhension des enjeux de pouvoir, de privilège et d'oppression dans le contexte ou la relation de counselling.

Principes, Valeurs et Hypothèses

Le personnel doit fonder son approche du counselling sur les principes suivants :

1. Absence de jugement
2. Soutien et autonomisation
3. Reformulation du traumatisme : passer de l'auto-culpabilisation à la responsabilisation de l'auteur du préjudice
4. Approche non punitive
5. Reconnaissance des expériences et des émotions du client, sans inverser les rôles pour que le client prenne soin du personnel
6. Maintien de limites claires
7. Gestion des propres émotions et éviter toute projection sur le client
8. Évaluation continue des interventions et de la compréhension : éviter d'exploiter la notion de dépendance pour ne pas travailler avec le client
9. Éviter toute pression sur un client pour qu'il retire sa plainte contre un membre du personnel
10. Responsabilisation des autres membres du personnel
11. Déclaration de conflit d'intérêts si le client est connu du personnel
12. Travailler dans le meilleur intérêt du client et de l'organisme
13. Respect des normes de conduite professionnelle et du Code d'éthique

2. Administration



2. Administration

2.1. Conflit d'intérêts – Personnel

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Conflit d'intérêts – Personnel
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	2.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Décembre 2021
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	Section 5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les employés, bénévoles

Introduction et définitions

Cette politique reconnaît l'importance de renforcer la confiance dans l'intégrité et les activités de La Passerelle-I.D.É. Elle établit des règles visant à garantir des normes de conduite appropriées en matière de conflits d'intérêts, ainsi qu'à prévenir et résoudre les conflits d'intérêts impliquant les employés et les bénévoles.

Un "**conflit d'intérêts**" survient dans toute situation où :

- Les intérêts personnels, professionnels, commerciaux ou bénévoles d'un employé ou d'un bénévole, ou
- Ceux d'un ami proche, d'un membre de la famille, d'un associé commercial, d'une entreprise ou d'un partenariat dans lequel un employé détient un intérêt significatif, ou d'une personne envers laquelle un employé ou un bénévole a une obligation, peuvent influencer et compromettre la capacité de l'employé ou du bénévole à :
- Agir dans l'intérêt de La Passerelle-I.D.É., ou
- Représenter La Passerelle-I.D.É. de manière juste, impartiale et sans parti pris.

Un "**conflit d'intérêts apparent**" existe lorsqu'une personne raisonnablement informée pourrait avoir une crainte légitime qu'un conflit d'intérêts réel ou potentiel soit présent.

Un "**conflit d'intérêts potentiel**" se produit lorsqu'un intérêt privé, personnel, financier ou non financier pourrait influencer l'exercice des fonctions, la prise de décisions ou l'exercice du pouvoir d'un employé ou d'un bénévole, bien que cet intérêt n'ait pas encore eu d'effet concret sur ces actions.

Un "**conflit d'intérêts réel**" survient lorsqu'un employé ou un bénévole exerce un pouvoir, prend une décision ou remplit une fonction tout en sachant que cela favorise, directement ou indirectement, son propre intérêt privé, personnel, financier ou non financier.

"Informations de La Passerelle-I.D.É." désigne toute information ou tout document communiqué à un employé ou un bénévole, que ce soit par écrit, oralement ou par tout autre moyen de communication, uniquement en raison de son implication avec **La Passerelle-I.D.É.**, et qui n'est pas autrement accessible au public.

"Employé" désigne une personne employée par **La Passerelle-I.D.É.**

"Bénévole" désigne une personne qui consacre activement son temps et ses compétences à **La Passerelle-I.D.É.**

"Membre de la famille" comprend un parent, un conjoint ou partenaire, une personne résidant dans le même foyer, un enfant, un frère ou une sœur, un oncle, une tante, une nièce ou un neveu, un beau-frère ou une belle-sœur.

"Membre du foyer" désigne toute personne vivant dans le même logement qu'une autre personne, qu'ils soient apparentés ou non, à l'exclusion des locataires du logement.

"Intérêt" désigne un intérêt direct ou indirect dans l'issue d'une décision prise par un employé ou un bénévole. Aux fins de cette politique, les termes **"direct"** et **"indirect"** sont définis comme suit :

- **"Intérêt direct"** : tout avantage reçu par un ami proche, un membre de la famille, un associé commercial, une entreprise ou un partenariat dans lequel l'employé détient un intérêt significatif ou est impliqué en tant que bénévole (y compris, sans s'y limiter, en tant qu'administrateur ou dirigeant d'un autre organisme).
- **"Intérêt indirect"** : tout avantage qui protège ou favorise les intérêts d'un employé ou d'un bénévole, même si cet avantage n'implique pas directement une compensation financière

Lignes Directrices pour l'Application de la Politique

Lors de l'embauche, chaque nouvel employé recevra une copie de la politique sur les conflits d'intérêts dans son dossier d'embauche. De même, chaque nouveau bénévole la recevra dans son dossier d'orientation et devra signer une déclaration de conflit d'intérêts.

Les employés et les bénévoles ne doivent pas utiliser, directement ou indirectement, ni permettre l'utilisation des ressources, des biens ou des locaux de **La Passerelle-I.D.É.** à des fins non approuvées par l'organisme.

Les employés et les bénévoles doivent également exercer leurs fonctions et organiser leur vie personnelle de manière à éviter tout conflit d'intérêts

Procédure de Gestion et de Résolution des Conflits d'Intérêts

Divulgateion

Un employé ou un bénévole qui a un intérêt ou une influence directe ou indirecte dans une décision de La Passerelle-I.D.É. qui crée un conflit d'intérêts doit divulguer la nature et l'étendue de son intérêt à son responsable. Un employé, par exemple, qui est un ami ou un membre de la famille d'une personne cherchant à être admise dans la maison de transition ne doit pas être impliqué dans l'admission et l'accueil de cette personne. De même, un travailleur social qui a un lien de parenté avec un résident ne doit pas se voir confier la gestion du dossier de ce résident.

Un employé ou un bénévole qui perçoit qu'un autre employé est en situation de conflit d'intérêts doit le signaler à son supérieur hiérarchique dès qu'il en a connaissance ou, si le conflit perçu concerne son supérieur hiérarchique, au directeur exécutif.

Résoudre et gérer

Si la direction décide qu'il existe un conflit d'intérêts, l'employé ou le bénévole doit être dispensé de toute discussion ou décision en rapport avec ses intérêts.

Un employé ou un bénévole qui révèle un conflit d'intérêts réel ou qui se trouve dans un conflit d'intérêts réel entraînant, directement ou indirectement, un avantage monétaire, personnel ou autre pour lui ne participe en aucune façon au processus d'approbation d'un contrat ou d'une décision.

Conséquences d'une violation de la politique

S'il est établi qu'un employé ou un bénévole a enfreint les dispositions de la présente politique ou n'a pas divulgué un conflit d'intérêts à son supérieur hiérarchique, des mesures disciplinaires appropriées peuvent être imposées par la direction, en plus de toute autre sanction requise par la loi, pouvant aller jusqu'à la résiliation de l'emploi ou de l'activité bénévole au sein de La Passerelle-I.D.É.

Annexe : Déclaration de compréhension des conflits d'intérêts (personnel/bénévole)

Je, _____, employé/bénévole de La Passerelle-I.D.É., ai lu et compris la politique sur les conflits d'intérêts applicable aux employés/bénévoles.

Si je pense être en situation de conflit d'intérêts, j'accepte d'informer la direction de ce conflit d'intérêts possible ou réel, conformément à la politique en matière de conflits d'intérêts, en indiquant la nature et l'étendue de l'intérêt et tout avantage personnel potentiel qui pourrait en résulter.

FAIT ce ____ jour de _____ 20__.

NOM : _____

POSTE : _____

SIGNATURE : _____

2.2. Conflit d'intérêts - Conseil d'administration

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Conflit d'intérêts - Conseil d'administration
GROUPE DE POLITIQUES	Gouvernance
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	2.2
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Novembre 2020
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du Conseil d'Administration
RÉFÉRENCE TSS	Section 5
DATE DE RÉVISION	Février 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les membres du conseil d'administration

But

Tous les administrateurs ont l'obligation de veiller à ce que la confiance du public dans l'intégrité des processus décisionnels du conseil soit maintenue. Les administrateurs veillent à ce qu'eux-mêmes et les autres membres du conseil soient exempts de conflits d'intérêts réels, potentiels ou perçus dans leur prise de décision. Il est important que tous les administrateurs comprennent leurs obligations lorsqu'un conflit d'intérêts réel, potentiel ou perçu survient.

Application

Tous les administrateurs, y compris les administrateurs d'office et les membres du comité non-membres du conseil d'administration, évitent les situations où ils peuvent être en situation de conflit d'intérêts. Le processus énoncé dans la présente politique est suivi lorsqu'un conflit, un conflit perçu, ou un conflit potentiel surviennent.

Exemples de conflit d'intérêts

Les situations dans lesquelles des conflits d'intérêts peuvent survenir ne peuvent pas être définies de manière exhaustive. Les conflits surviennent généralement dans les situations suivantes :

1. Intérêt d'un administrateur « Porter deux chapeaux » : Lorsqu'un administrateur traite directement ou indirectement avec l'organisme. Lorsqu'un administrateur a un intérêt direct ou indirect important dans une transaction ou un contrat avec La Passerelle-I.D.É.
2. Intérêt d'un parent : Lorsqu'un organisme exerce des affaires avec des fournisseurs de biens ou de services ou toute autre partie dont un parent ou un membre du ménage d'un administrateur est un directeur, un dirigeant ou un représentant.
3. Cadeaux : Lorsqu'un administrateur ou un membre du ménage de l'administrateur ou toute autre personne ou entité désignée par l'administrateur accepte des dons, des paiements, des services ou toute autre valeur nominale d'une partie avec laquelle La Passerelle-I.D.É. peut effectuer des transactions commerciales (y compris un fournisseur de biens ou de services) aux fins (ou qui peuvent être perçues comme ayant pour but) d'influencer un acte ou une décision du conseil d'administration.

4. Agir à des fins inappropriées : Lorsque les administrateurs exercent leurs pouvoirs motivés par leur propre intérêt ou d'autres fins inappropriées. Les administrateurs doivent agir uniquement dans le meilleur intérêt de La Passerelle-I.D.É.
5. Appropriation de l'opportunité d'entreprise : Lorsqu'un administrateur se détourne vers lui-même, utilisez une occasion ou un avantage qui appartient à La Passerelle-I.D.É.
6. Obligation de divulguer des renseignements de valeur à la Passerelle : Lorsque les administrateurs ne divulguent pas les renseignements pertinents à un aspect essentiel des affaires de La Passerelle-I.D.É.

Processus de gestion proactive des conflits d'intérêts potentiels

Le président du conseil s'assure que tous les nouveaux membres du conseil sont informés de leurs obligations légales en ce qui concerne la confidentialité et les conflits d'intérêts lorsqu'ils sont membres du conseil d'administration.

En plus de ce qui précède, chaque administrateur et les membres du comité non-membres du conseil d'administration sont tenus de signer un formulaire de déclaration annuelle – voir l'annexe A – à la première réunion du conseil d'administration après l'assemblée annuelle de La Passerelle-I.D.É. ou dès que possible.

Processus de règlement des conflits et de lutte contre les manquements au devoir

Divulgarion des conflits

Un administrateur qui est en situation de conflit ou de conflit potentiel doit immédiatement divulguer ce conflit au conseil d'administration par notification au président ou à tout vice-président du conseil d'administration. Le conflit doit être communiqué au président ou au vice-président et au conseil le plus tôt possible et avant toute discussion et vote sur la question. Dans le cas où il y a une allégation au sujet d'un conflit réel, potentiel ou perçu d'un administrateur particulier, l'affaire doit être signalée au président ou au vice-président en premier lieu, puis ensuite signalée au conseil. La divulgation est suffisante pour divulguer la nature et l'étendue de l'intérêt de l'administrateur.

S'abstenir de discussions

Le directeur s'abstient ou n'est pas présent (le cas échéant) lors de l'examen de la question dans laquelle il est en conflit et ne tente en aucune façon d'influencer le vote.

Processus de règlement des conflits

Tous les administrateurs doivent se conformer aux exigences de la présente politique. Il est reconnu que tous les conflits réels, potentiels ou perçus ne peuvent pas être résolus de manière satisfaisante par le strict respect de cette politique. Il peut y avoir des cas où la perception d'un conflit d'intérêts ou d'un manquement à l'obligation peut nuire à La Passerelle-I.D.É., même si elle s'est conforme à cette politique.

Il est reconnu que si un conflit ou une autre question renvoyée ne peut être résolu à la satisfaction du conseil (par résolution à la majorité simple) ou si un manquement à l'obligation s'est produit, un administrateur peut être invité à démissionner ou peut faire l'objet d'un renvoi en vertu des règlements et de la Loi sur les sociétés (Corporations Act).

ANNEXE A – FORMULAIRE DE DÉCLARATION ANNUELLE

Chaque membre du conseil d'administration et tous les non-membres du conseil d'administration sont tenus de remplir, de signer et de remettre ce formulaire de déclaration annuelle au président du conseil d'administration. Si vous avez des questions concernant ce formulaire, veuillez communiquer avec le président du conseil d'administration.

1. Consentement

Je suis: [cochez la case appropriée]

- Un membre élu du conseil d'administration et consens à agir à titre d'administrateur de La Passerelle-I.D.É.
- Un membre non-membre du conseil d'administration et le consentement à servir La Passerelle-I.D.É. en tant que membre d'un comité du Conseil.

2. Respect des politiques

Je confirme que j'ai lu et compris les politiques suivantes qui ont été approuvées par le Conseil (collectivement les « politiques »).

- Code de conduite
 - Confidentialité
 - Conflit d'intérêts
- J'accepte de me conformer aux politiques susmentionnées et aux autres politiques de La Passerelle-I.D.É. qui s'appliquent au conseil d'administration.

3. Je comprends et je reconnais que

- Mon non-respect des politiques relatives au conflit d'intérêts ou au Code de conduite sera considéré comme une violation de mes obligations envers La Passerelle et pourrait entraîner mon renvoi ou ma résiliation.
- Je suis lié(e) par la politique sur les conflits d'intérêts, y compris les exigences de divulgation qui s'appliquent à moi.
- En tant que membre (élu(e) ou non), j'ai une responsabilité fiduciaire envers La Passerelle-I.D.É. et cela dans le cadre de ma responsabilité fiduciaire :
1. Je vais prendre connaissance des renseignements d'entreprise qui sont confidentiels ;
 2. Je peux prendre connaissance de renseignements spécifiques sur les clients qui sont confidentiels ;
 3. Toutes les informations confidentielles auxquelles j'ai accès ou que j'apprends par mon affiliation à La Passerelle-I.D.É. doivent rester confidentielles ;
 4. Cette exigence de confidentialité doit et doit survivre à mon temps d'affiliation avec La Passerelle-I.D.É. et s'étendre à perpétuité

Signature

Nom d'impression

Date

2.3. Conduite professionnelle et code d'éthique

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Conduite professionnelle et code d'éthique
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	2.3
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les employés

Politique

Les règles relatives à la conduite et au comportement acceptables des employés sont nécessaires au bon fonctionnement de l'agence, au bénéfice et à la protection des droits et de la sécurité des employés et des clients, ainsi qu'à la protection des biens de l'agence. Il est attendu des employés qu'ils régissent leur comportement et leur conduite d'une manière compatible avec les lignes directrices énoncées dans le présent document.

La Passerelle-I.D.É. s'engage à fournir un environnement favorable aux immigrants et réfugiés vulnérables en respectant rigoureusement la déontologie du travail social. Par l'application d'un cadre intégré de lutte contre le racisme, d'accès et d'équité, La Passerelle-I.D.É. assurera l'excellence des services et empêchera tout abus de la relation inégale qui prévaut entre les employés et les clients, fondée à la fois sur les identités sociales et les identités organisationnelles.

La Passerelle-I.D.É. s'engage à maintenir un environnement de travail exempt de drogues illégales, d'alcool, d'armes à feu, d'explosifs ou d'autres matériaux inappropriés. La possession, le transfert, la vente ou l'utilisation de tels matériels dans les locaux de l'agence ou pendant la conduite des affaires de l'agence sont interdits.

Toute infraction à cette politique entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement. Une conduite et un comportement inappropriés et inacceptables, tels que décrits ci-dessous, peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement « motivé », sans préavis ni indemnité en tenant lieu.

Objectif

L'objectif de la présente déclaration de politique et de procédure est de fournir des lignes directrices, susceptibles d'être modifiées de temps à autre, afin de promouvoir la compréhension de ce qui est considéré comme une conduite et un comportement acceptables, et d'encourager la cohérence dans l'ensemble de l'agence.

Champ d'application

S'applique à tous les employés.

Responsabilité

Chaque employé est tenu d'observer les règles de conduite qui sont normalement acceptées comme standard dans une entreprise de services sociaux financée par des fonds publics.

Les gestionnaires sont responsables de conseiller rapidement les employés lorsque leur conduite et leur comportement ne sont pas conformes à l'intention de cette Déclaration de Politique et de Procédure.

Références et Déclarations Connexes de Politique et de Procédure

RH – Principes d'Emploi

RH – Principes des Relations avec les Employés

RH – Violence et Harcèlement en Milieu de Travail

RH – Convention Collective – Article 3

PP – Principes Intégrés Anti-Racistes, d'Accès et d'Équité dans un Cadre de Pouvoir, Privilège et Oppression

Procédures

- **Un comportement et une conduite appropriés** incluent, mais ne sont pas limités à :
 - Le respect des politiques, pratiques et procédures publiées ;
 - L'exécution compétente de toutes les tâches assignées. Cela implique, mais n'est pas limité à ;
 - Reconnaître que l'on se trouve dans une situation que l'on n'est pas en mesure de gérer de manière adéquate et demander des conseils et du soutien à ses pairs et à ses supérieurs, si nécessaire ;
 - Mettre à jour ses connaissances et compétences professionnelles lorsque cela est possible ;
 - La présence ponctuelle et régulière au travail ;
 - Faire preuve de courtoisie et de respect envers les collègues, les résidents, le personnel de gestion, les membres du conseil d'administration, les gens de métier ou toute autre personne qui traite avec l'agence dans le cadre de ses activités. Faire preuve de courtoisie et de respect à l'égard des clients comprend, entre autres, les éléments suivants :
 - Comprendre que leur lieu de travail est le domicile temporaire d'un client et s'efforcer de minimiser l'impact de leur présence dans les zones de couchage et les toilettes ;
 - Expliquer clairement l'objet des demandes d'informations concernant un client ;
 - Veiller à ce que les clients disposent d'informations claires et précises afin de prendre des décisions en connaissance de cause.

- **La conduite et le comportement inappropriés** comprennent, mais ne sont pas limités à :
 - Quitter le travail plus tôt ou arriver plus tard sans l'autorisation de la direction.
 - L'utilisation d'un langage obscène et abusif
 - Répandre des ragots ou des rumeurs malveillantes
 - Harceler, menacer, intimider, contraindre une personne à tout moment
 - Les insultes et les plaisanteries racistes ou discriminatoires
 - Participer activement ou passivement à des rumeurs et à des commérages sur d'autres employés.
 - Incapacité à gérer directement les conflits avec d'autres employés et à saper l'employé par le biais d'une diffamation malveillante à l'intérieur ou à l'extérieur de l'agence.
 - Se présenter au travail ou travailler sous l'influence de l'alcool, de drogues ou de substances interdites

- Créer ou contribuer à créer des conditions insalubres
 - Insubordination
 - Utilisation personnelle de téléphones, d'ordinateurs, de télécopieurs, de photocopieurs, de l'internet et de la télévision sans autorisation.
 - Les jeux d'argent, les loteries ou tout autre jeu de hasard dans les locaux de l'Agence.
- Une conduite ou un comportement inacceptable comprend, sans s'y limiter, ce qui suit :
- Possession d'armes à feu, d'armes ou d'explosifs sur la propriété de l'agence
 - La possession, la consommation ou l'utilisation de boissons alcoolisées ou de substances illégales dans les locaux de l'agence
 - La sollicitation d'autres employés ou résidents, pour quelque raison que ce soit, pendant les heures de travail, sauf autorisation préalable du superviseur
 - Violation délibérée des règles et procédures de sécurité
 - Négligence volontaire et/ou mauvaise manipulation de l'équipement et des biens de l'agence
 - Vol et/ou falsification des dossiers de l'agence
 - Vol de dons et de biens de l'agence
 - Indécence
 - Bagarre
 - Travail médiocre ou négligent
 - Sommeil pendant le travail
 - Accepter des cadeaux, des faveurs ou des gratifications de la part d'entreprises, d'organisations, d'agents, d'employés, de résidents ou d'autres personnes qui peuvent faire ou font des affaires avec l'agence.
 - Visite de la famille ou d'amis pendant que le personnel travaille, sans autorisation préalable de la direction.
 - Comportement qui porte atteinte à l'agence lorsqu'elle est représentée dans les réseaux communautaires
 - Parler aux médias sans l'autorisation de la direction
- Conduite ou Comportement Inacceptable en lien avec l'Éthique du Travail Social inclut, mais ne se limite pas à :
- Abus de la position de pouvoir inhérente au personnel/conseiller
 - L'abus des limites entre le personnel et le client ou entre le conseiller et le client
 - Permettre le développement et le maintien de relations « d'amitié » pendant et après la sortie des clients.
 - Imposer des croyances ou des normes personnelles aux autres ;
 - La violation de la confidentialité des clients, sauf lorsque la loi impose une obligation de signalement.
 - Consommer de l'alcool et des drogues avec les clients
 - Développer des relations sexuelles avec les clients
 - La divulgation des adresses personnelles, des numéros de téléphone et des adresses électroniques du personnel aux clients, aux anciens clients et aux personnes extérieures à l'agence
 - Prêter de l'argent personnel ou offrir des cadeaux aux clients
 - Recevoir des cadeaux de clients en signe d'appréciation, au-delà des cartes de remerciement et/ou des cadeaux d'une valeur supérieure à 5,00 ou 10,00 dollars.

- Rendre visite à d'anciens clients à leur domicile sans autorisation préalable de la direction.
- Mener en secret des activités liées à la gestion de cas en dehors de l'agence sans l'autorisation préalable de la direction.
- Divulgarion d'informations aux clients qui n'est pas saine dans le cadre d'une relation thérapeutique et qui inverse les rôles
- Divulgarion d'informations à des clients sur d'autres employés
- Absence de signalement de mauvais traitements infligés aux clients, contraire à la loi et à la politique en vigueur
- Non-déclaration de conflits d'intérêts qui compromettent la gestion professionnelle des cas ou les décisions organisationnelles.

2.4. Politique de bon voisinage

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique de bon voisinage
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	2.4
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	12.2.4
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Conseil d'administration, direction, personnel

Objectif

L'objectif de la politique de bon voisinage est de définir comment la maison d'accueil de La Passerelle-I.D.É. s'engage, communique et travaille avec la communauté environnante afin de favoriser des relations productives et positives.

Politique

La maison de transition La Passerelle-I.D.É. reconnaît l'importance d'être un bon voisin et s'engage à favoriser une relation positive avec la communauté au sein de laquelle elle est située, y compris les résidents locaux, les entreprises et les groupes communautaires. À cette fin, La Passerelle-I.D.É. s'efforcera de se rendre accessible à ses voisins et de répondre respectueusement à toute préoccupation ou question qui pourrait survenir.

Procédures

Engagement et communication : La maison de transition de La Passerelle-I.D.É. encouragera la communication ouverte et la coopération entre les résidents locaux, les entreprises, les groupes communautaires et La Passerelle-I.D.É. par le biais de :

- Assurer l'accessibilité de La Passerelle-I.D.É.
 - Le personnel fournira aux résidents locaux, aux entreprises et aux groupes communautaires le numéro de téléphone et l'adresse courriel de la maison de transition de La Passerelle-I.D.É.
 - Toute communication reçue sera traitée dans un délai raisonnable, et consignée dans un classeur désigné.
- Participation aux réunions communautaires :
 - Le personnel désigné assistera et participera aux réunions communautaires locales.

Résolution de problèmes : La maison de transition de La Passerelle-I.D.É. collaborera avec les voisins, les entreprises avoisinantes et les groupes communautaires pour répondre aux préoccupations et résoudre les problèmes éventuels. Le personnel s'engage à :

- Répondre rapidement aux plaintes et aider les voisins à résoudre leurs préoccupations lorsque cela est possible.
- Fournir aux individus souhaitant déposer une plainte contre un programme, un service ou une responsabilité de la Ville de Toronto ou du Toronto Shelter and Support Services (TSSS) les coordonnées de ces entités ainsi que celles du Bureau de l'Ombudsman.

- Documenter toute communication dans un classeur désigné.

Responsabilités

- Partager les coordonnées de la maison de transition avec les voisins : Gestion/Personnel désigné
- Participer aux initiatives d'engagement communautaire : Gestion/Personnel désigné
- Répondre aux préoccupations ou aux plaintes : Gestion/Personnel désigné
- Documenter toutes les communications : Gestion/Personnel désigné

3. Confidentialité et Protection de la Vie Privée



3. Confidentialité et Protection de la Vie Privée

3.1. Protection de la vie privée

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique de confidentialité
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	3.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du Conseil d'Administration, Politiques de Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.6
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutive
S'APPLIQUE À	Tous les employés, bénévoles

Politique

La politique de confidentialité affirme l'engagement de La Passerelle-I.D.É. à respecter la vie privée et définit la manière dont La Passerelle-I.D.É. protège les informations personnelles dont elle a la garde ou le contrôle. La protection de la vie privée et de la confidentialité des informations personnelles est un aspect important de la manière dont La Passerelle-I.D.É. mène ses activités. La collecte, l'utilisation et la divulgation d'informations personnelles d'une manière appropriée, responsable et éthique sont fondamentales pour les activités quotidiennes de La Passerelle-I.D.É.

La Passerelle-I.D.É. a adopté des mesures raisonnables pour protéger la confidentialité, la vie privée et la sécurité des informations personnelles de ses clients, employés, bénévoles, etc. Tous les employés et bénévoles de La Passerelle-I.D.É. doivent se conformer aux politiques, procédures et pratiques de l'organisation lorsqu'ils traitent des informations personnelles. La Passerelle-I.D.É. se conforme à toutes les directives des bailleurs de fonds et adopte les dix principes de protection de la vie privée énoncés dans le Code type sur la protection des renseignements personnels de la Norme nationale du Canada (« Principes de protection de la vie privée »). Ces principes sont les suivants :

- Principe 1 - Responsabilité
- Principe 2 - Détermination des finalités
- Principe 3 - Consentement
- Principe 4 - Limitation de la collecte
- Principe 5 - Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des données
- Principe 6 - Exactitude
- Principe 7 - Protection des informations
- Principe 8 - Transparence
- Principe 9 - Accès des clients
- Principe 10 - Traitement des plaintes et des suggestions

Champ d'application

Cette politique s'applique à tous les employés et bénévoles de La Passerelle-I.D.É., y compris les membres du Conseil d'administration.

Définitions

Agent - une personne qui agit, avec l'autorisation de La Passerelle-I.D.É., pour ou au nom de l'organisation en exerçant des pouvoirs ou en remplissant des fonctions en ce qui concerne les informations personnelles aux fins de l'organisation, et non à ses propres fins, qu'elle soit ou non employée par l'organisation ou qu'elle soit ou non rémunérée. Les agents peuvent être des bénévoles, des étudiants, des consultants, des vendeurs et des entrepreneurs.

Client - Un client actuel ou passé de La Passerelle-I.D.É.

Collecte - implique l'acte de rassembler, d'acquérir ou d'obtenir des informations personnelles de n'importe quelle source, y compris de tiers, par n'importe quel moyen.

Consentement - signifie l'accord volontaire avec ce qui est fait ou proposé. Le consentement peut être explicite ou implicite. Le consentement explicite est donné de manière explicite, oralement ou par écrit. Le consentement explicite est sans équivoque et ne nécessite aucune déduction de la part des personnes qui le sollicitent. Il y a consentement implicite lorsque le consentement peut raisonnablement être déduit de l'action ou de l'inaction de la personne.

Divulguer - divulguer ou mettre des informations personnelles à la disposition d'une autre personne, d'une autre organisation ou d'un autre dépositaire de l'information ; cela ne signifie pas utiliser l'information. La divulgation doit être distinguée du « transfert » d'informations à des agents ou à des tiers qui traitent simplement les informations pour le compte de l'organisation.

Informations d'identification - toute information permettant d'identifier une personne ou dont on peut raisonnablement penser qu'elle pourrait être utilisée, seule ou avec d'autres informations, pour identifier une personne.

Informations personnelles - signifie des informations d'identification, mais n'inclut pas le nom, le titre, l'adresse professionnelle ou le numéro de téléphone d'un employé de La Passerelle-I.D.É. Cela inclut des informations telles que :

- Le nom, la date de naissance (et l'âge), l'état civil, la situation familiale, la nationalité, la race, le sexe, l'orientation sexuelle,
- Les antécédents médicaux et de santé, les antécédents professionnels, les antécédents en matière d'éducation, les antécédents criminels, les informations et les antécédents financiers,
- L'adresse personnelle, le numéro de téléphone, l'adresse électronique, le numéro d'assurance sociale, le numéro de carte de santé, les empreintes digitales, le groupe sanguin,
- Le nom de la personne s'il apparaît avec d'autres informations personnelles la concernant, ou lorsque la divulgation du nom révélerait d'autres informations personnelles la concernant.

Principes directeurs

Responsabilité

La Passerelle-I.D.É. assume la responsabilité des informations personnelles dont elle a la garde ou le contrôle. La Passerelle-I.D.É. a nommé le directeur exécutif en tant que responsable de la protection de la vie privée de La Passerelle-I.D.É.

Le responsable de la protection de la vie privée est chargé de contrôler et d'évaluer les pratiques de La Passerelle-I.D.É. en matière de protection de la vie privée et de veiller au respect des exigences relatives à la protection de la vie privée.

Détermination des finalités de la collecte, de l'utilisation et de la divulgation des informations personnelles

La Passerelle-I.D.É. identifie les finalités pour lesquelles les informations personnelles sont collectées avant ou au moment de la collecte.

La Passerelle-I.D.É. recueille et utilise des informations personnelles dans le cadre de ses activités. La Passerelle-I.D.É. utilise les informations personnelles aux fins suivantes :

1. Fournir des services aux clients et mener ses opérations quotidiennes
2. Pour rendre compte à ses bailleurs de fonds et mener ses activités avec eux, selon les besoins (Ville de Toronto et ministère des Services Sociaux et Communautaires).
3. Administrer les processus liés à l'emploi, tels que le recrutement et la sélection, la rémunération et les avantages sociaux, le respect de toutes les exigences légales en matière de rapports gouvernementaux et gérer d'autres questions essentielles liées à l'emploi.

Les individus ont le droit de savoir comment La Passerelle-I.D.É. utilise les informations personnelles. La Passerelle-I.D.É. limite l'utilisation des informations personnelles collectées à ce qui est nécessaire aux fins indiquées. La Passerelle-I.D.É. obtiendra le consentement de la personne concernée si les informations personnelles doivent être utilisées ou divulguées à d'autres fins.

Les clients qui utilisent le Shelter Management Information System (SMIS), géré par la ville de Toronto, sont informés que des informations personnelles seront collectées et stockées conformément aux directives du SMIS. La Passerelle-I.D.É. suit les processus établis par la ville de Toronto à cet égard.

Consentement à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation d'informations personnelles

La connaissance et le consentement de l'individu sont requis pour la collecte, l'utilisation ou la divulgation d'informations personnelles, sauf lorsque cela est inapproprié. Pour que la personne soit informée, La Passerelle-I.D.É. fera des efforts raisonnables pour s'assurer qu'elle est informée des raisons pour lesquelles les informations seront collectées, utilisées ou divulguées. Les objectifs doivent être énoncés de manière que la personne puisse raisonnablement comprendre comment les informations seront utilisées ou divulguées.

La Passerelle-I.D.É. ne distribue pas et ne divulgue pas les informations personnelles ou les listes de contacts à des tiers.

La Passerelle-I.D.É. utilise et divulgue les informations personnelles à des fins compatibles avec celles identifiées au moment de leur collecte, à moins qu'elle n'ait obtenu le consentement de la personne concernée ou que l'utilisation ou la divulgation ne soit requise par la loi. Les informations personnelles ne seront pas divulguées à un tiers sans le consentement explicite de l'individu, ou si la loi l'exige.

La Passerelle-I.D.É. peut utiliser des informations personnelles sans le consentement de l'individu dans des circonstances particulières. Ces situations incluent, mais ne sont pas limitées à :

- Il existe une situation d'urgence qui menace la vie, la santé ou la sécurité personnelle d'une personne.
- Les informations personnelles sont destinées à des rapports statistiques, des études ou des recherches internes.
- Les informations personnelles sont déjà accessibles au public.

Les informations personnelles peuvent être divulguées sans le consentement de la personne concernée dans certaines circonstances, par exemple :

- Pour se conformer à des exigences légales, par exemple l'obligation de signaler un enfant ayant besoin de protection à une société d'aide à l'enfance en vertu de la *loi sur les services à l'enfance et à la famille*.
- Lorsque cela est nécessaire pour se conformer à une citation à comparaître, à un mandat ou à une ordonnance émis par un tribunal

Lorsque La Passerelle-I.D.É. est tenue par la loi de divulguer des informations personnelles, par exemple en vertu d'une ordonnance d'un tribunal provincial ou fédéral, La Passerelle-I.D.É. peut demander un avis juridique avant de divulguer toute information personnelle.

La communication d'informations personnelles à la police ou aux organismes chargés de l'application de la loi doit être traitée conformément aux procédures de La Passerelle-I.D.É. La Passerelle-I.D.É. ne divulgue pas les informations personnelles des employés à des tiers sans le consentement de l'employé, sauf si la loi l'exige. Les demandes de tiers concernant les informations personnelles des employés, y compris la vérification qu'une personne travaille à La Passerelle-I.D.É., doivent être adressées au directeur exécutif. À moins que la loi n'exige la divulgation des informations personnelles, l'employé sera informé des informations personnelles demandées et aura la possibilité de donner son consentement ou son refus à la divulgation.

Limitation de la collecte d'informations personnelles

La collecte d'informations personnelles est limitée à ce qui est nécessaire aux fins identifiées par La Passerelle-I.D.É. Les informations sont collectées par des moyens justes et légaux.

La Passerelle-I.D.É. obtient des informations personnelles directement de la personne à laquelle elles appartiennent ou d'une personne autorisée à agir en son nom.

Limitation de l'utilisation, de la divulgation et de la conservation des informations personnelles

La Passerelle-I.D.É. utilise, divulgue et conserve les informations personnelles à des fins conformes à celles pour lesquelles elles ont été collectées. L'utilisation et la divulgation à d'autres fins nécessitent le consentement de la personne concernée, sauf si la loi l'autorise.

La Passerelle-I.D.É. conserve les informations personnelles pendant la durée nécessaire à la conduite de ses activités et conformément aux exigences légales ou contractuelles. Une fois que les informations personnelles ne sont plus nécessaires, elles sont détruites en toute sécurité.

Précision

La Passerelle-I.D.É. fait des efforts raisonnables pour s'assurer que les informations personnelles collectées, utilisées ou divulguées par elle ou en son nom sont exactes et complètes, dans la mesure où elles sont nécessaires aux fins pour lesquelles elles doivent être utilisées.

Garanties

La Passerelle-I.D.É. conserve les informations personnelles au moyen d'une combinaison de fichiers papier et électroniques. Lorsque la loi l'exige ou conformément aux politiques de reprise après sinistre/de continuité des activités, les dossiers plus anciens peuvent être stockés dans un lieu sécurisé, hors site. La Passerelle-I.D.É. utilise des moyens contractuels ou autres pour assurer un niveau de protection comparable lorsque les informations personnelles sont transférées à un prestataire de services ou à un agent.

La Passerelle-I.D.É. protège les informations personnelles par des mesures de sécurité appropriées, des garanties physiques et des précautions électroniques pour empêcher l'accès, la collecte, l'utilisation, la divulgation, la copie, la modification, l'élimination ou la destruction non autorisés, y compris les mesures suivantes :

- L'accès aux informations personnelles concernant les clients de La Passerelle-I.D.É. est limité au personnel de La Passerelle-I.D.É. qui a besoin de ces informations pour exercer ses fonctions.
- Les systèmes informatiques de La Passerelle-I.D.É. et la base de données SMIS sont sécurisés par des mots de passe. Seules les personnes autorisées peuvent accéder aux systèmes et bases de données sécurisés. Veuillez-vous référer aux directives de confidentialité du SMIS et du logiciel de gestion de cas.
- Les dossiers actifs sont conservés dans des classeurs verrouillés à la résidence. Les dossiers inactifs/fermés des clients sont conservés dans un endroit sécurisé à La Passerelle-I.D.É.
- Les routeurs et les serveurs connectés à l'internet sont protégés par un pare-feu et sont également protégés contre les attaques de virus ou l'espionnage par des solutions logicielles suffisantes. Ils sont contrôlés régulièrement par le fournisseur de services informatiques de La Passerelle-I.D.É. afin de les protéger contre les failles de sécurité.
- Les informations personnelles ne sont pas transmises aux bénévoles, aux étudiants d'été, aux stagiaires ou à d'autres membres du personnel non rémunérés par courrier électronique ou tout autre format électronique.
- Le personnel de La Passerelle-I.D.É. est tenu de respecter les lignes directrices en matière de protection de la vie privée et de la sécurité pour la protection des informations personnelles.

Ouverture

La Passerelle-I.D.É. a élaboré et applique des politiques et des pratiques en matière de protection de la vie privée et de sécurité qui sont conformes à la législation et aux lignes directrices applicables. Les informations relatives à ses pratiques en matière de protection de la vie privée sont accessibles au public.

Accès des clients

Sur demande, les clients ont le droit de demander l'accès aux informations personnelles que La Passerelle-I.D.É. détient à leur sujet, sous réserve d'exceptions limitées et spécifiques. Dans la plupart des cas, La Passerelle-I.D.É. accordera aux individus l'accès à leurs informations personnelles sur présentation d'une demande écrite et d'une pièce d'identité satisfaisante. Si La Passerelle-I.D.É. refuse la demande d'accès d'un individu à ses informations personnelles, La Passerelle-I.D.É. l'informerá par écrit de la raison de ce refus. L'individu peut alors contester la décision.

Une personne à qui l'accès a été accordé peut demander la correction ou la modification de ses informations en le notifiant par écrit au directeur exécutif.

Défis en matière de conformité

Les personnes sont encouragées à faire part de leurs préoccupations ou de leurs problèmes concernant la vie privée au responsable de la protection de la vie privée pour qu'il en discute et qu'il y réponde. La Passerelle-I.D.É. examinera toutes les plaintes. Si une plainte est jugée justifiée, La Passerelle-I.D.É. prendra les mesures appropriées, y compris, si nécessaire, la modification de ses politiques et pratiques.

Des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement motivé sont prises à l'encontre de tout employé qui ne respecte pas ou enfreint la présente politique.

Procédures

Tous les membres du personnel, les bénévoles et les étudiants doivent :

1. Signer un accord de confidentialité qui sera conservé dans leur dossier
2. Répondre aux demandes de renseignements téléphoniques concernant un résident ou un ancien résident de la maison de transition en ne confirmant jamais l'identité de la personne :
 - Connus d'eux
 - Si la personne séjourne ou non dans la résidence
3. Prenez un message et indiquez à la personne qui se renseigne que :
 - **Si la** personne est un résident, le message sera transmis au résident.
 - De plus, **si la** personne est un résident, c'est à lui de répondre au message
4. Ne pas mener d'activité de gestion de cas en présence d'un autre résident.
5. S'abstenir d'utiliser un résident comme interprète, sauf si cela est inévitable et uniquement avec le consentement du résident, qui doit être dûment documenté, et une décharge d'information signée avant ou immédiatement après l'intervention.

6. Informer les résidents que leur droit à la confidentialité a des limites. Dans les circonstances suivantes, nous pouvons être amenés à divulguer des informations confidentielles :

a. Mandat ou ordonnance judiciaire

Il se peut que nous recevions une citation à comparaître d'un tribunal nous obligeant à divulguer des informations. Dès que nous en avons connaissance, l'agence et ses agents tentent d'en informer le résident/ex-résident.

Le résident/ex-résident est informé qu'il a le droit d'engager un avocat pour l'assister s'il souhaite que la divulgation n'ait pas lieu.

b. Activité criminelle

Nous ne sommes pas tenus de garder confidentielles les informations relatives à la commission d'un délit.

c. Soupçons de maltraitance d'enfants

Lorsque le personnel, les bénévoles et les étudiants en stage soupçonnent une maltraitance d'enfant ou ont connaissance qu'un enfant est maltraité ou négligé, le personnel a l'obligation légale de le signaler aux services de protection de l'enfance.

d. Sécurité de soi-même ou d'autrui

Lorsqu'un résident se livre à des activités dont on estime qu'elles mettent en danger la sécurité d'autrui ou du résident, des informations peuvent être communiquées aux services d'urgence et aux professionnels de la santé concernés dont l'aide est sollicitée ou qui sont orientés vers d'autres services. Par exemple, lorsqu'un résident fait une surdose, les informations pertinentes doivent être communiquées au personnel médical présent.

Le résident qui souhaite lire son dossier doit en informer le personnel. Le personnel doit :

1. Informer la direction de la demande
2. Fixer un rendez-vous entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi pour que le résident puisse examiner le dossier pendant une heure au maximum.
3. Le personnel est présent lorsque le résident examine le dossier.

Annexe : Questions et réponses

➤ Quelle est la différence entre la confidentialité et le secret ?

À tout moment, toute interaction et intervention auprès d'un résident d'une maison de transition doit s'inscrire dans le contexte de la gestion de cas et y être liée, et être dûment documentée conformément aux exigences de l'agence en matière de documentation. Il est interdit d'effectuer des interventions ou des transactions qui sont des contrats privés et/ou secrets entre un résident et le personnel.

➤ Peux-tu garder un secret ou Cela reste entre toi et moi ?

Si un résident demande à un membre du personnel, à un étudiant ou à un bénévole de garder confidentielle une information particulière, la réponse standard doit être : "Je suis désolé, nous travaillons en équipe et je ne suis pas autorisé à ne pas partager cette information avec mes collègues ou mon responsable".

➤ Un membre du personnel peut-il demander à un client de garder un secret ou de le garder entre le personnel et le résident ?

Absolument pas, car une telle demande indique une violation des limites entre le client et le conseiller et constitue un abus de la relation de pouvoir entre un conseiller et un résident.

Toute violation de la confidentialité dont le personnel a connaissance doit être signalée à un gestionnaire de logement transitoire. Tout manquement à cette règle sera considéré comme une violation grave. Le gestionnaire doit alors signaler toute violation réelle ou présumée de la confidentialité des informations relatives au client aux Toronto Shelter and Support Services (TSSS) dès que possible, et au plus tard vingt-quatre (24) heures après avoir pris connaissance de la violation réelle ou présumée.

Assurer la confidentialité des dossiers des résidents :

- Les dossiers des résidents doivent être conservés dans le classeur.
- Les dossiers des résidents sur lesquels le personnel travaille doivent toujours rester fermés lorsqu'il s'agit d'autres résidents.
- Les dossiers des résidents ne doivent pas être retirés des bureaux des programmes individuels.
- Les dossiers des résidents ne doivent pas être retirés des locaux.

Dans certains cas, des exceptions à la politique peuvent être faites avec la seule autorisation de la direction. Par exemple, le dossier doit être emmené dans le bureau d'un avocat pour consultation.

➤ Un résident peut-il lire son dossier ?

Oui, un résident a le droit de :

- Lire son dossier mais ne pas le modifier.
- Rédiger une note de désaccord à ajouter à son dossier
- Le droit de photocopier son dossier.

Annexe : Formulaire d'accord de confidentialité

Veillez écrire en lettres moulées :

Je, (Prénom) _____ (Nom) _____ ai pris connaissance de la politique de confidentialité de La Passerelle-I.D.É. Je comprends mon obligation de garder strictement confidentielles toutes les informations que je reçois dans le cadre de mon travail/association/résidence à La Passerelle-I.D.É.

Il s'agit d'informations concernant les utilisateurs des services, le personnel, les bénévoles, les étudiants et les informations relatives au fonctionnement de La Passerelle-I.D.É.

Je comprends que je ne suis pas autorisé à divulguer des informations à moins que la personne ne m'ait donné l'autorisation de les divulguer ou que la loi ne l'exige.

Signature : _____

Poste : _____

Date : _____

Témoin :

Nom : (Prénom) _____ (Nom) _____

Poste : _____

Date : ____ (JJ) ____ (MM) ____ (AAAA)

3.2. Consentement à la divulgation d'informations confidentielles

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Consentement à la divulgation d'informations confidentielles
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	3.2
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du Conseil d'Administration, Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.6.4
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Tous les employés, bénévoles

Politique

Dans le cadre de toute activité liée à la gestion de cas, les informations *ne* peuvent être partagées avec d'autres professionnels et/ou représentants *qu'*après avoir obtenu le consentement du résident. Il est interdit au personnel de partager des informations avec quiconque sans le consentement écrit du résident ou un consentement verbal lorsqu'il n'est pas possible d'obtenir un consentement écrit. Tous les documents relatifs au consentement du client doivent être exacts, à jour et enregistrés dans le SMIS.

L'exception à cette politique est uniquement dans les cas où La Passerelle est légalement obligée de partager des informations avec d'autres, y compris quand :

- Citation à comparaître/mandat judiciaire
- Les cas de maltraitance et/ou de suspicion de maltraitance sont identifiés
- Les questions relatives à la sécurité d'un résident ou d'autres personnes sont évaluées et évidentes.

Il est interdit au personnel de demander à un résident de signer à l'avance un formulaire de divulgation d'informations, c'est-à-dire qu'une divulgation d'informations n'est signée que lorsque l'occasion le justifie.

Procédure s

Lorsqu'une communication d'informations est requise, le personnel doit

1. Veiller à ce que le résident comprenne parfaitement la nécessité de divulguer des informations.
2. Remplir un formulaire de divulgation d'informations confidentielles pour chaque professionnel pour lequel le consentement est requis.
3. La communication d'informations doit être entièrement complétée, y compris la date à laquelle elle est valable jusqu'à la fin de l'année.

4. Assurez-vous que le numéro de télécopie ou l'adresse électronique est correct(e) lorsque vous envoyez le formulaire de divulgation d'informations à un professionnel en vue de la divulgation d'informations à La Passerelle-I.D.É. ou de la confirmation du consentement à la divulgation d'informations à un professionnel.
5. Veiller à ce que la diffusion des informations soit effectuée de manière à ne pas compromettre la confidentialité des informations personnelles d'autres clients ou membres du personnel.

3.3. Protocole des appels entrants, sortants et internes

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Appels entrants, sortants et internes
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	3.3
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	S.O.
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. et tous ses employés doivent faire preuve de courtoisie et de professionnalisme à tout moment lorsqu'ils répondent aux appels entrants et sortants. Le personnel doit s'assurer que la **confidentialité** et l'**anonymat** des clients sont respectés à tout moment lorsqu'il répond aux appels.

Procédures

Appels entrants

Le personnel doit :

1. Répondre au téléphone aux appels entrants avec un accueil standard et courtois, tel que
 - *Bonjour, que puis-je faire pour vous ?*
 - *La Passerelle-I.D.É. Comment puis-je vous aider ?*
 - *La Passerelle-I.D.É., Jenny à l'appareil, que puis-je faire pour vous ?*
2. Ne pas recevoir de messages pour les résidents qui ne sont pas liés à la gestion de cas¹
3. Traiter les appels relatifs à la gestion des cas provenant de professionnels tels que des avocats, des médecins, des services de santé publique, des services de protection de l'enfance, d'autres résidences à la recherche d'un espace et les consigner dans les dossiers des résidents, le journal quotidien, le formulaire d'échange de postes, etc. selon les besoins, en incluant les informations suivantes :
 - *Nom de l'appelant*
 - *Numéro de téléphone*
 - *Heure de l'appel*
 - *Nature de l'appel*
 - *Suivi*
 - *Préoccupations*

¹ Cela n'inclut pas les membres de la famille qui appellent à distance et/ou toute autre personne significative qui soutient le résident et qui est connue du personnel.

Clarifier et résumer les informations afin d'en garantir l'exactitude.

4. Respectez la politique relative aux personnes disparues lorsque vous répondez à la police au sujet d'une demande de renseignements de la part d'un résident.
5. Permettre aux résidents de prendre ou de passer des appels à des professionnels du bureau afin de garantir la confidentialité du cas.
6. Ne pas confirmer si le résident est à La Passerelle-I.D.É.² ou non lorsque la demande de renseignements sur le résident émane d'une personne qui n'est pas liée à la gestion de cas, en disant :
 - « Je ne peux pas confirmer que le résident est à La Passerelle-I.D.É. »
 - « *Je suis désolée, mais je ne suis pas autorisée à confirmer si le résident reste ici ou non (même si l'appelant affirme qu'il sait que la personne est là) »*
 - « *Je peux prendre un message et si la personne est là, elle recevra le message. Il appartient à la personne, si elle est présente, de vous rappeler ou non »*

Appels sortants

Le personnel doit :

1. Faire preuve de courtoisie et ne pas s'engager d'une manière préjudiciable à la gestion des cas d'un résident et/ou de l'agence.
2. Consigner tous les appels sortants dans le dossier du résident concerné et conformément à la politique de documentation.

Appels difficiles

Pour gérer les appels difficiles, le personnel peut utiliser l'une des réponses suivantes :

1. Demander à l'interlocuteur de patienter un instant car il reçoit un autre appel téléphonique - prendre quelques respirations pour s'ancrer, puis revenir à l'appel.
2. Demandez des éclaircissements et répétez ce que dit votre interlocuteur pour vous assurer que vous avez bien compris ce qu'il dit afin de pouvoir répondre en connaissance de cause.
3. Demandez le nom et le numéro de téléphone et discutez-en avec votre partenaire d'équipe avant d'intervenir ou consultez la direction en cas de doute.
4. Transmettre l'appel à la direction Si l'appel n'aboutit pas et que vous avez passé suffisamment de temps (10 minutes maximum)
5. Si la personne est **impolie et irrespectueuse**, n'entrez pas dans un rapport de force. Dites-lui que vous n'êtes pas d'accord avec la façon dont elle vous parle et que vous allez transférer l'appel à la direction.

² La seule exception est lorsqu'un résident a autorisé le personnel à prendre un appel pour des raisons urgentes et qu'en raison du grand nombre d'appels sur la ligne du résident, ce dernier n'est pas en mesure de recevoir l'appel.

6. Si la personne **n'est pas satisfaite** de votre réponse ou n'est pas d'accord avec votre comportement au téléphone - Transmettez l'appel à la direction et fournissez-lui les informations nécessaires pour qu'elle puisse répondre à l'appelant en toute connaissance de cause.
7. Quoi que vous fassiez, soyez ferme et ne donnez pas d'informations inexactes.

4. Droits et responsabilités des clients



4. Droits et responsabilités des clients

4.1. Droits et responsabilités des clients

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Droits et responsabilités des clients
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	4.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	6 (a)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. s'engage à faire en sorte que le séjour de chaque client en tant que résident soit aussi confortable que possible et que son bien-être émotionnel ne soit pas compromis. Il est de la responsabilité de La Passerelle-I.D.É. et de ses résidents de s'assurer que le logement transitoire est un endroit sûr pour tous. La Passerelle-I.D.É. affichera publiquement la charte des droits et responsabilités du client.

Droits des résidents

En tant que résidents de la maison de transition La Passerelle-I.D.É., les clients ont le droit de

1. Être traité sans jugement et avec respect
2. Traitement confidentiel des informations personnelles
3. Participer aux décisions qui vous concernent par le biais de processus tels que les réunions de résidents, les conseils hebdomadaires avec votre assistant social.
4. Fixer des objectifs raisonnables et des aides avec le personnel pour les atteindre, y compris des informations sur les services et les ressources afin de prendre des décisions éclairées.
5. Pour que le personnel vous aide à comprendre et à remplir les formulaires
6. Les autres résidents doivent traiter votre propriété et vos effets personnels avec respect.
7. Bénéficier du soutien du personnel pour améliorer le processus d'établissement, y compris, mais sans s'y limiter, le logement.
8. Résider dans un environnement exempt de discrimination et de harcèlement.
9. Avoir accès à une procédure de plainte équitable et claire sans crainte de sanction, y compris l'accès au numéro de téléphone des services d'hébergement et de soutien de Toronto pour obtenir des informations, faire part de ses préoccupations ou déposer une plainte.
10. Recevoir une alimentation sûre, adéquate et nutritive conformément à l'horaire des repas et des collations de La Passerelle-I.D.É.
11. Fournir des informations et des commentaires sur les programmes et les politiques par le biais de formulaires d'enquête informels et formels sur les réactions des résidents.

Annexe : Conditions de séjour

Pendant votre séjour à La Passerelle-I.D.É., vous êtes tenu de respecter les conditions de séjour suivantes :

1. **La résidence doit être un lieu sûr et exempt de violence pour tous nos résidents, notre personnel, nos bénévoles et nos étudiants.** Pour garantir un environnement sans violence, vous êtes tenu de respecter notre politique de tolérance zéro à l'égard de toute forme de violence, qu'elle soit physique, émotionnelle, verbale ou psychologique, ainsi que des menaces et de l'intimidation.
2. **La résidence doit se conformer au code des droits de l'homme et garantir un environnement exempt de discrimination et de harcèlement.** Pour garantir un environnement exempt de discrimination et de harcèlement, aucune forme de discrimination ou de harcèlement ne sera tolérée sur la base du sexe, de la race, de la religion, des croyances, de l'âge, des capacités, du pays d'origine, de l'appartenance ethnique ou culturelle, de la langue, de l'orientation sexuelle, du statut économique ou de tout autre motif considéré comme interdit par la loi. Si vous dites, faites ou participez à une forme quelconque de discrimination ou de harcèlement, vous recevrez un avertissement et un contrat sera signé.
3. **Bien que La Passerelle-I.D.É. ne soit pas une résidence d'abstinence,** vous n'êtes pas autorisé à posséder et à consommer des drogues, de l'alcool et/ou d'autres substances interdites sur la propriété.
4. **La Passerelle-I.D.É. ne permet pas aux résidents d'apporter des armes sur sa propriété.** Si vous possédez des armes telles que des pistolets, des couteaux, etc., vous devez les remettre au personnel. Ces armes seront conservées par la direction et vous seront rendues à votre sortie. Si vous ne le faites pas, vous serez immédiatement renvoyé et il vous sera interdit d'utiliser la résidence à l'avenir.
5. **La Passerelle-I.D.É. n'autorise aucune activité criminelle sur sa propriété.** Tout vol ou dommage aux résidents ou à la propriété ne sera pas toléré. Les résidents, le personnel et/ou l'agence peuvent porter plainte contre vous ; le vol et les dommages aux biens sont des infractions pénales.
6. **La Passerelle-I.D.É. offre un environnement de vie communautaire sans fumée.** Il est interdit de fumer dans le bâtiment. Il n'est permis de fumer qu'à l'extérieur du bâtiment.
7. **La Passerelle-I.D.É. offre un environnement sans parfum dans toutes les zones du bâtiment afin de respecter les résidents et le personnel qui peuvent avoir des réactions allergiques graves aux parfums.** Tous les clients et le personnel sont tenus de respecter cette politique.
8. **La Passerelle-I.D.É. assure la sécurité de l'ensemble du personnel, des résidents, des bénévoles, des étudiants en stage et des autres personnes présentes sur la propriété.** Vous n'êtes pas autorisé à laisser entrer qui que ce soit dans le bâtiment par l'entrée du rez-de-chaussée. Le personnel autorisera les gens à entrer. Les non-résidents ne sont pas autorisés à pénétrer dans les étages des chambres.
9. **La Passerelle vous remettra une clé** pour accéder à l'étage de votre chambre en fonction de votre sexe (homme ou femme), ainsi que pour entrer dans votre chambre. En cas de perte de la clé, vous devrez la remplacer moyennant le paiement d'une redevance. Ne donnez pas votre clé à quelqu'un d'autre pour qu'il l'utilise.
10. **La Passerelle-I.D.É. a mis en place des mesures de sécurité incendie et de gestion des urgences.** Pour éviter toute blessure en cas d'exercice d'évacuation ou d'incendie, vous êtes tenu d'évacuer immédiatement le bâtiment. Vous êtes tenu de ranger vos bagages de manière ordonnée, sans bloquer les issues, afin d'éviter que les personnes sortant du bâtiment ne trébuchent sur les bagages.

11. **Dans le cadre des procédures de prévention des incendies, il vous est interdit de changer le lit qui vous a été attribué.** Les lits ne peuvent être changés qu'avec l'accord du personnel et de la direction.
12. **La Passerelle-I.D.É. vous encourage à nouer des liens au sein de la communauté afin de soutenir votre installation. Vous devez organiser des visites en dehors de la maison d'accueil. Les visiteurs doivent signer le registre des visiteurs qui se trouve dans l'espace d'accueil.** Les visiteurs sont interdits dans les zones résidentielles. Ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles qu'une visite sera autorisée dans la zone résidentielle, avec l'accord du personnel et de la direction.
13. **La Passerelle-I.D.É. vous permet de prendre une nuitée ailleurs une fois par semaine, le vendredi ou le samedi, avec un retour le dimanche midi.** Vous devez demander une nuitée trois jours avant de quitter la résidence. Pour assurer votre sécurité, vous devez fournir un numéro de téléphone auquel le personnel peut vous joindre si vous ne revenez pas. Si vous ne revenez pas de votre nuitée, le personnel peut déposer un rapport de personne disparue auprès de la police. Si vous restez dehors sans autorisation, vous recevrez un avertissement pour nuitée non autorisée. Après trois avertissements, vous ferez l'objet d'un contrat définitif et serez renvoyé dans une autre résidence si vous passez à nouveau une nuit sans autorisation.
14. **La Passerelle-I.D.É. a mis en place un couvre-feu afin de s'assurer que tout le monde rentre en toute sécurité à la résidence le soir.** Vous devez rentrer à **22h30** les lundi, mardi, mercredi, jeudi et dimanche. **Le vendredi et le samedi**, vous devez être de retour à la résidence pour **12h00**. Si vous êtes en retard, vous devez appeler le personnel et l'en informer. Si vous ne respectez pas le couvre-feu, c'est-à-dire si vous rentrez en retard, vous recevrez des avertissements et, au troisième incident, un contrat sera signé, après quoi vous serez renvoyé dans un autre centre d'hébergement.
15. **Vous êtes tenu d'éteindre les lumières dans les chambres à coucher à 23 heures**, en particulier lorsque la chambre est occupée par deux résidents.
16. **Vous êtes tenu de limiter votre temps de présence dans les toilettes** afin de garantir l'accès à toutes les résidences, en particulier pendant les périodes de forte demande, comme le matin.
17. **La Passerelle-I.D.É. fournit trois repas par jour et une collation le soir.** La Passerelle-I.D.É. vous demande de signer un formulaire de demande de conservation de votre repas en cas de retard exceptionnel. La résidence ne garantit pas que votre repas sera gardé pour vous si vous n'avez pas demandé que votre repas soit gardé jusqu'à votre retour. Les résidents n'ont pas accès à la cuisine. Les horaires des repas sont les suivants :
 - Petit déjeuner: 08h00 à 9h30
 - Déjeuner: 12h00 à 13h30
 - Dîner: 18h30 à 20h00
18. **Il est interdit d'apporter de la nourriture ou des boissons dans les chambres à tout moment.** Les exceptions ne s'appliquent qu'aux personnes malades, avec l'accord du personnel.
19. **Les plats préparés provenant de l'extérieur de La Passerelle-I.D.É. ne sont pas autorisés dans la salle à manger pendant les repas.** C'est une exigence de la santé publique.
20. **La Passerelle-I.D.É. veut s'assurer de votre santé et de votre bien-être. Vous êtes tenu, dans le cadre de vos conditions de séjour, de veiller à ce que tous les médicaments, y compris les vitamines et les suppléments à base de plantes, soient toujours conservés dans votre chambre.** Vous n'êtes pas autorisé à distribuer des médicaments aux autres résidents. Des réfrigérateurs sont disponibles sur demande.
21. **La Passerelle-I.D.É. est une résidence pour les femmes et les hommes, ainsi que pour les personnes qui s'identifient elles-mêmes comme étant d'un sexe différent de celui des hommes et des femmes.** Les hommes ne sont pas autorisés à entrer dans les chambres occupées par les femmes et les femmes ne sont pas autorisées à entrer dans les chambres occupées par les hommes.

Les résidents ne sont pas autorisés à se rendre dans les chambres des autres résidents. L'agence n'est pas responsable des pertes de biens résultant de ces visites.

22. **La Passerelle-I.D.É. organise des réunions hebdomadaires régulières des résidents le mardi soir à 20 h 30.** Vous êtes tenu d'assister à ces réunions **obligatoires** pour discuter des questions et des préoccupations relatives à la vie en commun et pour recevoir des informations importantes concernant votre règlement. Vous n'êtes dispensé d'assister à ces réunions que pour des raisons liées à la gestion du dossier. Veillez à ce que le personnel sache que vous n'assisterez pas à une réunion. Vous recevrez des avertissements en cas d'absence.
23. **Vous êtes tenu de respecter les résidents, le personnel, les anciens résidents et les autres personnes présentes sur les lieux, et de préserver la confidentialité de toute information** concernant ces personnes pendant votre séjour à la résidence.
24. **Si vous avez une source de revenu (POSPH, OT, pension, revenu d'emploi, etc.),** vous devez contribuer au coût de la maison de transition et du programme conformément aux frais de contribution aux coûts d'occupation de La Passerelle. Les contributions seront versées le premier jour de chaque mois.
25. D'autres conditions peuvent être ajoutées si nécessaire.

J'ai pris connaissance du contrat des conditions générales de mon séjour à La Passerelle-I.D.É. Je comprends que si je ne respecte pas ces conditions générales, je serai renvoyé de la résidence comme décrit ci-dessus.

Nom du résident : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN LETTRES MOULÉES)

_____ (J) _____ (M) _____ (A)
Signature du résident Date

_____ (J) _____ (M) _____ (A)
Signature du personnel Date

_____ (J) _____ (M) _____ (A)
Interprète Date

- Examiner les résidents qui n'assistent pas aux réunions sans raison liée à la gestion de cas ou sans absence préautorisée pour d'autres raisons, et leur adresser un avertissement. Les absences pour cause de maladie, les rendez-vous liés à la gestion de cas et les autres absences autorisées ne doivent pas faire l'objet d'un avertissement.
- Informer la direction de tout problème critique en contactant immédiatement le directeur et/ou en laissant un message sur la boîte vocale.

Tous les membres du personnel sont tenus de lire et de parapher le procès-verbal de la réunion.

Annexe : Ordre du jour et procès-verbal de la réunion des résidents

Date : _____ JJ/MM/AAAA

De quoi voulez-vous parler ? Idées de choses à faire, préoccupations, demandes de nourriture, travaux de réparation nécessaires

➤ N'hésitez pas à ajouter vos idées à l'ordre du jour.

Quand ? Mardi
Où : Salle à manger
Heure : 20h30 - 21h30.

1. Introductions et bienvenue
2. Objet de la réunion
3. Examen de l'ordre du jour et ajout de tout autre point à l'ordre du jour
4. Examen des lignes directrices pour la réunion
5. Révision des conditions de séjour
6. Menu alimentaire
7. Politique en matière de parfums
8. Sûreté et sécurité (quartier)

4.3. Plaintes en matière de droits de l'homme ou de politiques

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Plaintes en matière de droits de l'homme ou de politiques
GROUPE DE POLITIQUES	Administration, Gouvernance
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	4.3
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du Conseil d'Administration, Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	7(a)i
DATE DE RÉVISION	mars 2028
RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, résidents, bénévoles, entrepreneurs

Politique

Tous les résidents ont droit à un environnement de maison de transition respectueux, non moralisateur, non punitif et exempt de représailles, de discrimination, de harcèlement et d'abus de pouvoir fondés sur des identités organisationnelles et sociales.

La Passerelle-I.D.É. s'engage à faire en sorte que le logement de transition soit un lieu sûr, exempt de discrimination, de harcèlement et de toute forme de violence. Toute discrimination et tout harcèlements fondés sur le sexe, la race, l'orientation sexuelle, les capacités, les croyances, le pays d'origine, la religion, l'ethnicité, la langue, la situation économique et le statut de "client" par toute personne associée au fonctionnement de La Passerelle-I.D.É., y compris les autres résidents, les bénévoles, le placement d'étudiants, les prestataires de services, le personnel, la direction et les membres du conseil d'administration, ne seront pas tolérés.

La direction de La Passerelle-I.D.É. aborde et examine les questions, les préoccupations et les plaintes des résidents dans un cadre éducatif et préventif proactif, dans le but d'identifier et d'éliminer les obstacles de manière efficace, efficiente et rapide.

La Passerelle-I.D.É. répondra de manière professionnelle et appropriée à toutes les plaintes émanant de tous les individus.

La Passerelle-I.D.É. informera les clients de cette procédure, affichera la procédure de plainte et d'appel dans un endroit bien visible de la résidence, conservera un registre écrit des plaintes formelles et un registre écrit de la résolution des plaintes formelles.

La Passerelle-I.D.É. recueillera, analysera et évaluera toutes les plaintes et prendra les mesures correctives nécessaires.

Le principe clé et la considération de la politique de résolution des plaintes seront l'identification et l'évaluation de l'"impact négatif" sur le plaignant par opposition à l'"intention" du défendeur, conformément au Code des droits de l'homme, à la politique de lutte contre l'oppression, le racisme et la discrimination de l'Agence et à la politique de lutte contre la violence et le harcèlement sur le lieu de travail.

Définitions

Les définitions suivantes s'appliquent à la présente procédure :

- (a) Un "plaignant" est une personne qui dépose ou a déposé une plainte au sujet d'un comportement supposé constituer une violation d'une politique ou du *code* ;
- (b) Le "*Code*" désigne le *Code des droits de l'homme de l'Ontario*, R.S.O. 1990, Ch. H.19 ;
- (c) a "Politique" : la politique de lutte contre l'oppression, la politique de lutte contre le harcèlement ou toute autre politique de La Passerelle-I.D.É. concernant le harcèlement, la violence, la discrimination ou l'oppression ;
- (d) Un "défendeur" est une personne qui est nommée dans une plainte concernant une conduite qui est supposée violer le *Code* ou une politique de La Passerelle-I.D.É.

Application de cette politique et de cette procédure

Cette procédure ne s'applique pas aux employés syndiqués. Les employés syndiqués, le cas échéant, ont recours aux procédures de résolution des plaintes prévues dans leur convention collective.

Accès aux mécanismes du code

Les dispositions de la présente procédure n'affectent en rien le droit de toute personne d'exercer ses droits en vertu du *code* ou d'autres lois de la juridiction.

Accès à l'information et aux conseils

La Passerelle-I.D.É. désignera de temps à autre une personne qui agira en tant que conseiller neutre et expert en matière de droits de l'homme (le "conseiller"). Le conseiller est indépendant de toute procédure d'enquête ou de médiation. Le conseiller fournira des informations sur les droits de l'homme et sur la présente procédure à toute personne qui s'inquiète d'une violation du *Code* ou d'une politique au sein de La Passerelle-I.D.É. ou par La Passerelle-I.D.É.

Le conseiller devra :

- Ne pas agir en tant que défenseur d'une personne
- Ne pas fournir de conseils juridiques à qui que ce soit
- Informer les individus des délais de dépôt des plaintes en vertu du *code des droits de l'homme*
- Préserver la confidentialité des communications qui lui sont adressées, à moins qu'une obligation légale ne l'oblige à divulguer des informations

Déposer une plainte

Les plaignants sont encouragés à expliquer à la personne qui les opprime, les harcèle ou les discrimine que son comportement est indésirable, mais ils ne sont pas obligés de le faire. Une personne ne doit pas et ne doit pas être censée interagir directement avec la personne responsable du comportement harcelant ou discriminatoire si le fait de s'adresser à la personne responsable du

comportement faisant l'objet de la plainte peut entraîner une escalade de l'oppression, du harcèlement, de la violence ou de la discrimination, poser un risque pour la sécurité ou faire partie d'une forme systémique d'oppression, de harcèlement, de violence ou de discrimination.

Si la personne responsable du comportement faisant l'objet de la plainte ne peut être approchée en toute sécurité, ou si la situation n'est pas résolue en parlant à la personne responsable, une plainte peut être déposée auprès du directeur exécutif.

Dans la mesure du possible, le directeur exécutif doit recevoir la plainte par écrit et inclure les détails suivants :

- Ce qui s'est passé - description des événements ou de la situation
- Quand cela s'est produit - dates et heures des événements ou incidents
- Où cela s'est passé
- Qui a vu l'événement se produire - les noms des témoins, le cas échéant.

Le directeur exécutif veille à ce que toutes les plaintes soient traitées, quelle que soit la manière dont elles ont été présentées.

Le directeur exécutif veille à ce que tous les plaignants aient le droit d'être assistés, lors des entretiens, d'un interprète linguistique ou autre et d'un assistant culturel ou autre.

Mesures prises par le directeur exécutif

Dès réception d'une plainte pour violation du *Code* ou d'une politique, le directeur exécutif notifie la plainte au(x) défendeur(s) et lui (leur) fournit une copie de la plainte écrite, le cas échéant ; conseiller à tout défendeur et à tout plaignant de créer et de conserver des notes écrites sur les événements en cause, de conserver tous les dossiers ou documents pertinents tels que lettres, notes, images offensantes, informations apparaissant sur l'internet ou d'autres médias électroniques ou, dans le cas d'une oppression systémique, des dossiers d'informations démographiques ; prendre des mesures pour placer une distance physique entre un plaignant et un défendeur. Toutes ces mesures doivent tenir compte du principe selon lequel un plaignant ne doit pas être pénalisé pour avoir déposé une plainte ; et prendre toutes les mesures nécessaires pour protéger le plaignant et son environnement, lorsqu'il semble y avoir un risque pour la sécurité. Toutes ces mesures doivent tenir compte du principe selon lequel un plaignant ne doit pas être pénalisé pour avoir déposé une plainte.

Représailles

Toute personne a le droit de revendiquer et de faire valoir son droit à ne pas subir d'oppression, de harcèlement, de violence ou de discrimination. Le fait d'exercer des représailles, c'est-à-dire un traitement négatif, différencié ou défavorable à l'égard d'une personne pour les raisons suivantes constitue une violation de la présente procédure

- A déposé une plainte
- A fourni des informations ou des conseils relatifs à une plainte, ou
- A été impliqué de quelque manière que ce soit dans le processus de résolution de la plainte.

Les représailles peuvent faire l'objet d'une plainte en vertu de la présente procédure, et les personnes qui exercent des représailles sont soumises aux mesures prises pour assurer le respect du *Code* et des politiques de La Passerelle-I.D.É.

Médiation

Le cas échéant, le directeur exécutif proposera au(x) plaignant(s) et au(x) défendeur(s) de recourir à la médiation, les parties partageant les frais à parts égales. La médiation n'est appropriée que lorsqu'il n'y a pas de déséquilibre de pouvoir important entre le(s) plaignant(s) et le(s) défendeur(s) et qu'il n'y a pas de risque de violence. Personne ne sera obligé d'entreprendre une médiation. La médiation sera menée par un médiateur tiers, neutre et expert. La médiation peut avoir lieu à n'importe quel stade de la procédure de plainte.

Enquête

Lorsque la médiation n'est pas appropriée ou n'a pas abouti, le *directeur exécutif* enquêtera sur la plainte ou, dans des circonstances appropriées, renverra la plainte à un enquêteur externe expert ("enquêteur externe") qui sera impartial entre le plaignant, le défendeur et La Passerelle-I.D.É...

Le recours à un enquêteur externe est approprié lorsqu'une plainte concerne la direction de La Passerelle-I.D.É., le conseil d'administration de La Passerelle-I.D.É., des allégations d'oppression systémique, de violence, de harcèlement ou de discrimination par ou au sein de La Passerelle-I.D.É.

Procédures d'enquête

Le *directeur exécutif* ou l'enquêteur externe est chargé de veiller à ce que les allégations contenues dans la plainte fassent l'objet d'une enquête approfondie, équitable et impartiale. Le *directeur exécutif* ou l'enquêteur externe interroge séparément le(s) plaignant(s), le(s) défendeur(s) et les témoins pertinents suggérés par le(s) plaignant(s) ou le(s) défendeur(s).

Tous les membres du personnel de La Passerelle-I.D.É. sont tenus de coopérer avec le directeur exécutif ou l'enquêteur externe et avec la procédure d'enquête.

L'enquête sera, dans la mesure du possible, achevée dans un délai de 90 jours à compter de la décision d'enquêter dans le cas du directeur exécutif ou de la réception de la mission d'enquête dans le cas de l'enquêteur externe.

Le directeur exécutif ou l'enquêteur externe crée et conserve la documentation et les dossiers relatifs aux mesures prises dans le cadre de l'enquête et à toute information et tout matériel recueillis au cours de l'enquête. Il s'agit notamment des notes prises lors des entretiens avec les témoins, des notes prises lors des réunions, des éléments de preuve recueillis, de tout rapport préparé et de la documentation relative aux résultats de l'enquête. Ces documents doivent être conservés au moins jusqu'à la conclusion de toute procédure judiciaire ou des délais de prescription liés aux procédures judiciaires.

À l'issue de l'enquête, le directeur exécutif ou l'enquêteur externe rédige un rapport écrit résumant les allégations, constatant les faits et proposant des recommandations pour la suite. L'enquêteur externe transmet le rapport au *directeur exécutif*.

Résultats

Sur la base des conclusions du rapport d'enquête, le directeur exécutif décide si une politique de La Passerelle-I.D.É. a été violée.

S'il est déterminé qu'une politique de La Passerelle-I.D.É. a été violée, le directeur exécutif déterminera les conséquences appropriées pour la/les personne(s) qui a/ont violé la politique. Ces conséquences peuvent être les suivantes :

- Excuses
- Conseil
- Éducation et formation
- Réprimande verbale ou écrite
- Fin de la résidence
- Transfert
- Cessation d'emploi

Pour déterminer les conséquences appropriées, le directeur exécutif prend en considération la nature et la gravité de la violation de la politique ; si le(s) défendeur(s) a/ont violé une politique de La Passerelle-I.D.É. auparavant ; l'impact de la violation sur le plaignant et d'autres personnes résidant à La Passerelle-I.D.É. ou en relation avec elle ; le fait que la loi sur les droits de l'homme est de nature préventive et corrective plutôt que punitive.

Amélioration et suivi

Lorsqu'une violation d'une politique est constatée, le directeur exécutif doit également : prendre toutes les mesures nécessaires pour réparer les effets de l'oppression, de la discrimination, de la violence ou du harcèlement sur le(s) plaignant(s) et pour empêcher que de tels comportements ne se reproduisent au sein ou par La Passerelle-I.D.É. ; déterminer si la plainte révèle des problèmes plus larges que La Passerelle-I.D.É. devrait aborder, tels que des obstacles à l'accès aux avantages, une discrimination ou une oppression systémique, ou la nécessité d'une formation supplémentaire sur des questions particulières relatives aux droits de l'homme. Dans l'affirmative, le directeur exécutif doit veiller à ce que La Passerelle-I.D.É. prenne des mesures pour traiter ces questions et remédier à tout problème ; suivre l'évolution de la plainte pour s'assurer que les recommandations sont mises en œuvre et que les conséquences sont respectées.

Communication

Le(s) plaignant(s) et le(s) défendeur(s) reçoivent chacun une copie du rapport d'enquête et de la décision du directeur exécutif concernant les résultats.

Autres étapes

Lorsqu'un plaignant n'est pas satisfait de l'issue de la plainte, il lui est rappelé les droits que lui confère le *Code*.

Représentation

Le(s) plaignant(s) et le(s) défendeur(s) ont le droit d'être représentés par la personne de leur choix, y compris par un avocat à leurs frais, au cours de la médiation ou de l'enquête.

Responsabilité du directeur exécutif

1. Le directeur exécutif est chargé de veiller à ce que tous les éléments de la présente procédure soient mis en œuvre comme prévu.
2. Le directeur exécutif connaît et veille à ce que les personnes chargées de recevoir les plaintes ou de s'occuper de tout autre aspect de la procédure de plainte, y compris celles qui jouent le rôle de conseiller (article 3.1), de médiateur (article 7) ou d'enquêteur expert (article 8), connaissent bien les dispositions de la présente directive :

- Questions et principes relatifs aux droits de l'homme en général
- Les exigences du *code*
- Les politiques de La Passerelle-I.D.É. et la présente procédure ; et
- Les méthodes d'enquête.

Confidentialité et vie privée

Toutes les personnes impliquées dans une plainte ou une enquête, y compris le *directeur exécutif* et toute autre personne recevant des plaintes, le personnel, le conseiller et tout expert enquêteur, les médiateurs, doivent, dans la mesure du possible, protéger la confidentialité et la vie privée des personnes impliquées dans une plainte. La protection de la vie privée est soumise aux exigences d'une enquête et d'une procédure de résolution équitables, conformément aux principes suivants :

1. Le(s) défendeur(s) devra(ont) être informé(s) de manière équitable des détails de la plainte, afin de pouvoir y répondre ;
2. Les témoins doivent disposer de suffisamment d'informations sur les allégations contenues dans la plainte pour pouvoir donner des renseignements.

4.4. Litiges entre résidents

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Litiges entre résidents
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	4.4
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	7(a)i
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, résidents

Procédures

Résident

Le résident qui a un problème, une préoccupation ou une plainte à l'égard d'un autre résident doit

1. S'adresser directement à la personne dont le comportement et les actions sont perçus par le résident comme irrespectueux et/ou offensants.
2. Demander l'aide du personnel pour résoudre le problème
3. S'adresser à la direction lorsque le résident n'est pas satisfait de l'issue de la procédure décrite ci-dessus.
4. Demander une réunion et/ou rédiger la plainte sur le formulaire de plainte pour que la direction l'examine.

La direction doit :

1. Rencontrer le résident dans un délai raisonnable afin d'entendre sa plainte
2. Tenter, dans la mesure du possible, de résoudre le problème et d'assurer une médiation entre le plaignant et les personnes contre lesquelles la plainte est déposée.
3. Prendre des résolutions et émettre des directives en conséquence afin d'éviter toute récidive
4. Ouvrir une enquête formelle lorsque la plainte est de nature sérieuse et porte sur le non-respect et/ou la violation de tout motif interdit par le code des droits de l'homme, la déontologie du travail social et d'autres exigences légales
5. Informer toutes les parties concernées lors de l'ouverture d'une enquête formelle sur une plainte et décrire la procédure.
6. Partager les conclusions et les recommandations de l'enquête formelle sur la plainte avec toutes les parties concernées à l'issue de l'enquête.
7. Mettre en place des mesures correctives si et quand cela s'avère nécessaire
8. Examiner et modifier les systèmes/structures/pratiques dans les cas où la plainte ne concerne pas des personnes, mais plutôt les politiques et/ou pratiques de la résidence qui ont un impact négatif sur les résidents, afin de garantir des services exempts d'obstacles aux résidents.

Si le résident n'est toujours pas satisfait de ce qui précède, il a le droit d'appeler les Toronto Shelter Services et de parler à un représentant au sujet de la plainte.

4. Qu'espérez-vous obtenir comme résultat de la plainte ?

5. Quelle est votre demande de réparation ?

Pour les plaignants:

Signatures :

1. _____

Date : _____ JJ/MM/AAAA

2. _____

Date : _____ JJ/MM/AAAA

3. _____

Date : _____ JJ/MM/AAAA

Pour la direction - Date de la notification officielle :

Signatures :

1. _____

Date : _____ JJ/MM/AAAA

2. _____

Date : _____ JJ/MM/AAAA

5. Accès, prise en charge et décharge



5. Accès, prise en charge et décharge

5.1 Critères d'éligibilité et politique d'admission

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Critères d'éligibilité et politique d'admission
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.1, 8.3, 8.3.1. et 10.3.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition, Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

La Passerelle-I.D.É.'s L'Agapanthe est une maison de transition de 50 lits destinée aux demandeurs d'asile et réfugiés francophones d'origine africaine. Toute personne adulte (18 ans et plus) qui s'identifie comme demandeur d'asile francophone ou réfugié d'origine africaine est admissible à l'admission à la maison de transition de La Passerelle-I.D.É.

Conformément aux conventions internationales, aux lois nationales et provinciales, aux actes et aux statuts, aucune personne qui s'identifie comme réfugié ne se verra refuser l'admission en raison de son genre, de sa race, de son ethnie/culture, de sa croyance, de sa religion, de son pays d'origine, de son orientation sexuelle, de son âge, de sa capacité, de sa langue, de son statut familial et économique, ainsi que de tout autre motif interdit.

Critères d'admissibilité et procédures

L'Agapanthe offre un environnement de transition sûr et adapté culturellement aux réfugiés africains francophones nouvellement arrivés au Canada. L'admission est basée sur les critères suivants :

1. Critères généraux d'admissibilité

➤ Statut de réfugié

Doit être un francophone d'origine africaine avec l'un des statuts suivants :

- Demandeur d'asile en attente d'une décision de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié
- Réfugié ou personne ayant besoin de protection par décision de la Commission de l'immigration et du statut de réfugié

➤ Preuve d'une récente arrivée au Canada

- Doit être arrivé au Canada au cours des 12 derniers mois
- Doit fournir une preuve de demande d'asile ou de statut de réfugié (lettre d'IRCC, document IRB, numéro UCI, etc.)

➤ **Langue**

- Doit être francophone et avoir besoin d'un environnement francophone pour favoriser son intégration

2. **Critères sociaux et économiques**

➤ **Besoin d'un logement temporaire**

- Doit connaître une insécurité en matière de logement ou être sans abri

➤ **Engagement envers l'intégration**

- Doit être prêt à participer activement aux programmes de soutien offerts à L'Agapanthe, y compris :
 - ✓ Cours de langue (français/anglais selon les besoins)
 - ✓ Ateliers sur l'emploi et la préparation au travail
 - ✓ Soutien à l'intégration culturelle et sociale
 - ✓ Éducation financière
 - ✓ Formation à la compétence culturelle
 - ✓ Café anglophone

➤ **Niveau minimum d'autonomie**

- Doit être capable de vivre dans un environnement communautaire partagé et respecter les règles de la maison L'Agapanthe
- Doit être capable de gérer ses besoins personnels

3. **Priorisation des candidatures**

En raison de la disponibilité limitée des chambres, la priorité est donnée aux individus les plus vulnérables :

- Demandeurs d'asile et réfugiés africains francophones de plus de 18 ans
- Hommes et femmes, ainsi qu'aux adultes de tout genre

4. **Critères d'exclusion**

- Individus ayant des troubles graves de santé mentale non gérés nécessitant une supervision médicale
- Individus adoptant un comportement violent ou constituant un risque pour la sécurité des autres
- Individus engagés dans des activités illégales ou criminelles
- Individus souffrant de dépendance aux substances

5. **Durée et conditions de logement**

- **Durée maximale du séjour** : 6 à 12 mois (selon l'évaluation du personnel)
- **Soutien personnalisé** : Évaluation mensuelle individualisée et adaptée culturellement
- **Engagement envers un plan de transition** : Les résidents doivent signer un accord précisant des objectifs clairs de logement et d'intégration

6. Processus d'admission

- Orientation par l'Unité de réponse aux réfugiés de la Ville de Toronto
- Orientation par le service central d'admission (Ville de Toronto)
- Entretien d'évaluation avec un travailleur social de L'Agapanthe
- Vérification des documents et confirmation de l'admissibilité
- Signature de l'accord de logement et intégration au programme de soutien

Les critères d'admissibilité peuvent être assouplis par directive de la direction uniquement dans des circonstances exceptionnelles.

Annexe : Formulaire d'évaluation de l'admissibilité

Date : _____ JJ/MM/AAAA

Numéro d'enregistrement : _____

Nom du personnel : (en majuscules) _____ **Quart :** _____ **Heure de l'appel :** _____

1. Informations sur l'appelant qui demande des renseignements sur l'admission :

		Nom
Soi	_____	_____
Autre :	_____	_____
Agence de référence	_____	_____
Ami	_____	_____
membre de la communauté	_____	_____
Pasteur/Prêtre	_____	_____
Relatif (ve)	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____

2. Informations de base sur la ou les personne(s) qui demande(nt) l'admission :

- Nom : (Prénom) _____ (nom de famille) _____
 - Genre : Féminin _____ Masculin _____ Autre _____
 - Nationalité de personne _____
 - Première langue : _____
 - L'interprétation est-elle nécessaire : Oui _____ Non _____
- Langue: _____

3. Accessibilité :

La/les personne(s) souhaitant être admise(s) présente(nt)-t-elle(s) un handicap physique impliquant la mobilité et la coordination motrice ? OUI NON

Nom du handicap	Qui
_____	_____

4. Motif de la demande d'admission :

- Demandeur d'asile - Port d'entrée _____
- Demandeur d'asile - Dans le pays _____
- Convention Réfugié _____
- Autre : _____

5. Informations sur le statut de réfugié :

➤ La personne a-t-elle déposé une demande à la frontière ? Oui : _____ Non : _____

Si oui :

Port d'entrée : Fort Erie _____ Windsor _____

➤ L'appelant a-t-il fait une demande d'asile à l'intérieur du pays ? Oui: _____ Non : _____

6. Où se trouve la ou les personne(s) qui demande(nt) l'admission :

Frontière Oui : _____ Non : _____

Gare routière Oui : _____ Non : _____

Aéroport Oui : _____ Non : _____

Autre ville/province Oui : _____ Non : _____

Nom de la ville/province _____

Un autre abri Oui : _____ Non : _____

Nom de l'agence/refuge : _____

Autre : _____

7. Résultat/décision de l'enquête d'admission :

	Oui	Non	Heure et date d'arrivée
--	-----	-----	-------------------------

➤ Admis	_____	_____	_____
---------	-------	-------	-------

➤ Renvoi à une autre agence	_____	_____	
-----------------------------	-------	-------	--

Nom de l'agence : _____

Veuillez consulter le tableau d'occupation des lits et des journées pour vérifier si nous avons des places disponibles avant de confirmer l'admission.

Signature du personnel : _____

Date: _____ JJ/MM/AAAA

5.2. Refus d'admission, orientation vers d'autres logements de transition

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Refus d'admission
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.2
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Mars 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction et au personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. peut refuser l'admission à la maison de transition dans les cas suivants :

- L'individu ne répond pas aux critères d'admissibilité
- Une restriction de service active s'applique au client
- Le comportement du client pourrait compromettre la santé et la sécurité des résidents

Procédures

Le personnel doit enregistrer tous les refus d'admission dans les notes de référence dans SMIS en temps réel, orienter le client vers une autre résidence ou un service approprié et offrir une assistance au transport si nécessaire.

5.3. Politique d'accueil et d'orientation

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique d'accueil et d'orientation
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.3
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.1.a.(i); 8.3.a.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

La Passerelle-I.D.É. fournit des services et un soutien accessibles aux demandeurs d'asile et aux réfugiés, 24 heures sur 24, 365 jours par an. Par conséquent, les demandeurs de services doivent être accueillis à tout moment.

L'accueil ne devrait pas prendre plus de 45 minutes dans la plupart des cas. L'orientation doit être effectuée dès que possible (dans les 8 heures) après l'admission dans la maison de transition.

Le délai d'accueil peut être porté à un minimum de 24 heures et à un maximum de 48 heures pour garantir l'achèvement de l'accueil et de l'orientation, en consultant la direction si nécessaire.

Procédures

Le processus d'admission comprend les éléments suivants :

- ✓ Évaluation de la recevabilité de l'admission
- ✓ Accueil
- ✓ Orientation
- ✓ Évaluation des besoins et planification du cas

Évaluation de l'éligibilité à l'admission

L'Unité de Réponse aux Réfugiés de la Ville et l'Accueil Central évaluent l'éligibilité à l'admission et orientent les clients vers La Passerelle-I.D.É.

Toutes les demandes que La Passerelle-I.D.É. peut recevoir concernant l'éligibilité à l'admission et l'accueil sont essentielles pour l'analyse statistique, y compris, mais sans s'y limiter, pour démontrer un besoin pour les services que La Passerelle-I.D.É. fournit.

Le personnel examine l'évaluation de l'admission et de l'éligibilité faite par le référent de la ville avec les résidents potentiels.

Tout le personnel est tenu de :

- Documenter chaque demande d'admission et son résultat sur le formulaire approprié dans le classeur d'admission de l'année en cours (**classeur AE**)

- Remplir entièrement le formulaire d'admission (voir annexe), y compris les questions relatives à l'accessibilité physique et à la vie en communauté.
- Utiliser le numéro de référence d'admissibilité de la ville dans l'espace prévu à cet effet sur le formulaire d'admissibilité.
- Communiquer le numéro AE comme numéro de référence lors de la confirmation de l'admission et pour le communiquer à d'autres membres du personnel à des fins d'admission et d'accueil.
- Signer dans l'espace prévu à cet effet sur le formulaire une fois l'éligibilité et l'admission confirmées.
- En plus des étapes ci-dessus, compléter, en temps réel, un dossier d'admission dans SMIS pour chaque client qui demande des services d'assistance.
- Préparer un dossier d'admission complet pour les besoins de l'admission, comprenant les éléments suivants :
 - **Section 1 : Accueil**
 - ✓ Fiche d'activité (remplacée par SMIS)
 - ✓ Liste de contrôle pour l'accueil et l'orientation
 - ✓ Formulaire d'admission
 - ✓ Contrat et conditions de séjour
 - ✓ Formulaire de prise en charge
 - **Section 2 : Formulaires pour la résidence (si nécessaire)**
 - ✓ Formulaire d'accord de confidentialité
 - ✓ Formulaire de divulgation d'informations confidentielles
 - ✓ Formulaire d'avertissement
 - ✓ Formulaire de contrat final et d'interdiction d'exercer - le cas échéant
 - ✓ Formulaire de réadmission conditionnelle - si nécessaire
 - **Section 3 : Évaluation des besoins, planification et gestion des cas (SMIS)**
 - ✓ Liste de contrôle pour la gestion des cas
 - ✓ Formulaires d'évaluation des besoins et de planification des dossiers⁴
 - ✓ Notes sur la gestion de cas
 - *Section 4 : Conseils hebdomadaires (SMIS)*
 - ✓ Formulaires pour les séances hebdomadaires de conseil⁵
 - **Section 5 : Juridique (SMIS)**
 - ✓ Liste de contrôle juridique

⁴ Veuillez noter que le formulaire d'admission inclus dans le dossier est destiné à un adulte célibataire. Lorsqu'un couple ou une famille avec des enfants est admis, le personnel doit ajouter des formulaires d'admission supplémentaires pour chaque membre, y compris le conjoint/partenaire et les enfants. Le dossier sera conservé comme un seul dossier avec un seul numéro de dossier attribué à la famille..

⁵ Les séances hebdomadaires de conseil doivent faire l'objet de références croisées dans la feuille d'activité située au début du dossier et dans la section des notes de gestion de cas. (SMIS)

- **Section 6 : Santé**
- **Section 7 : Logement**
- **Section 8 : Aide sociale**
- **Section 9 : Départ/Sortie**
 - ✓ Liste de contrôle pour le départ/la sortie
 - ✓ Kit de discussion de sortie
 - ✓ Formulaire d'évaluation des services aux résidents
 - ✓ Carte de résident

Si l'évaluation confirme l'éligibilité à l'admission et que des places sont disponibles, la décision d'accepter le client doit être clairement indiquée dans :

- Le journal de bord
- Le journal des tâches et des rendez-vous, en indiquant l'heure approximative d'arrivée du client à l'accueil
- Les notes de changement du personnel confirmant l'admission, l'heure d'arrivée du client à l'accueil, et/ou le statut de l'accueil s'il a été entamé, c'est-à-dire terminé ou à terminer.
- Les notes de changement d'équipe du personnel entrant en fonction concernant l'état de l'accueil, c'est-à-dire terminé ou à terminer, et l'état de l'accueil au moment du départ du personnel.

Accueil

Une fois que le client est arrivé dans la maison de transition, le personnel lance la procédure d'accueil et d'orientation :

- En s'assurant que le dossier d'admission est complet
- En se présentant au client et en lui souhaitant la bienvenue
- Présenter le mandat de la résidence
- Expliquant l'objectif et le déroulement de la procédure d'accueil et d'orientation, y compris la collecte d'informations personnelles.
- Offrir une copie de la politique et des procédures de la maison de transition, ou une version en langage clair, aux clients qui en font la demande.
- Ouvrir un nouveau dossier pour le client, en l'inscrivant correctement sur l'étiquette du dossier :
 - Prénom
 - Nom de famille
 - Numéro de dossier
 - Numéro de lit et de chambre
 - Nom du travailleur principal et secondaire
- Remplir le journal d'accueil/départ
- Compléter les informations de base du formulaire d'accueil
- Remplir le formulaire SMIS Intake et le faire signer par le client
- Photocopier les documents suivants pour les demandeurs d'asile :
 - Les personnes qui ont déposé une demande d'asile à la frontière
 - ✓ Carte d'identité d'immigrant, autres copies conformes de la carte d'identité et notes du point d'entrée.
 - Les personnes qui vont déposer une demande d'asile à l'intérieur du pays

- ✓ Passeports, autres pièces d'identité en leur possession, selon qu'ils sont entrés avec ou sans agent.
- Explication du contrat décrivant les conditions de séjour et signature du contrat.
- Attribution du numéro de lit sur le tableau des lits quotidiens
- Lui montrer le lit dans la chambre qui lui a été attribuée
- Délivrer le dossier de soins et signer le formulaire de dossier de soins
- Expliquer brièvement le rôle du personnel dans les différents programmes
- Attribuer le gestionnaire de cas principal et le gestionnaire de cas secondaire, y compris donner au résident la carte de visite de l'employé concerné.
- Expliquer la procédure à suivre pour déposer une plainte
- Fournir des informations sur les commodités à proximité (magasins, centres communautaires, bibliothèques, etc.)
- Délivrer le porte-clés de la chambre de chaque personne.

Orientation

Après avoir recueilli les informations de base sur le formulaire d'admission, le personnel oriente le résident en lui faisant visiter le bâtiment :

- **Cuisine et salle à manger**, en orientant le résident vers :
 - Les heures des repas et des collations
 - L'utilisation des appareils (micro-ondes, etc.)
 - Politique relative à la conservation des repas au cas où le résident serait absent à l'heure des repas en raison de rendez-vous avec des professionnels extérieurs liés à la gestion des cas, tels que des avocats, des médecins, des propriétaires, etc.
- **La chambre, les toilettes et la douche** orientent le résident :
 - La disposition de la chambre
 - Le lit qui lui a été attribué
 - Les choses à faire et à ne pas faire dans les toilettes, c'est-à-dire ce qui va dans les toilettes et ce qui n'y va pas, par exemple les cheveux, les serviettes hygiéniques, les serviettes en papier, etc. cheveux, serviettes hygiéniques, essuie-tout
 - La manière dont le résident peut utiliser la douche et les rideaux de douche afin d'éviter les éclaboussures, les fuites d'eau dans les installations situées en dessous et/ou les blessures dues aux glissades.
 - Pas de nourriture dans les chambres
- **La buanderie** oriente le résident vers l'utilisation de la machine à laver et du lave-linge :
 - L'utilisation du lave-linge et du sèche-linge
 - Le jour prévu pour la lessive
 - L'utilisation correcte du détergent
 - Le coût de la lessive
- **Porte d'entrée - Étage principal** orientant le résident sur :
 - Accès réservé au personnel de service
- La politique de l'agence qui veut que les résidents n'ouvrent la porte à personne, y compris au personnel et à la direction.
 - **Sécurité** Orienter le résident sur :

- Utilisation de l'interphone (en dehors des heures d'ouverture) et entrée dans le bâtiment par le personnel
- **Les sorties de secours** orientant les clients vers :
 - Les sorties et les procédures liées aux évacuations
 - L'importance de la politique de « tolérance zéro » concernant le changement de lit sans l'autorisation du personnel et de la direction, et
- **Les chambres**, en orientant le client vers :

Une fois l'orientation terminée, le personnel doit :

- Répondre à toutes les questions que le résident peut avoir concernant l'accueil et l'orientation.
- Reporter toute question relative au droit des réfugiés et aux demandes d'asile jusqu'à ce que le résident rencontre un travailleur social pour l'évaluation des besoins et la planification du cas.

Réadmission d'un ancien résident

➤ **Pour un ancien résident de l'année en cours**

Le personnel doit :

- Vérifier le numéro de dossier du résident sur le registre d'admission et/ou la carte de résident et sortir le dossier des archives.
- Le même dossier et le même numéro de dossier seront utilisés pour poursuivre la gestion du cas en mettant à jour le formulaire d'admission avec tout changement dans la section des informations de base et une entrée concernant les raisons et les circonstances qui ont conduit à la réadmission.
- Un contrat de réadmission conditionnelle décrivant les conditions de séjour doit être établi si le résident a été exclu.
- Une évaluation des besoins et une planification des cas seront effectuées

➤ **Pour un ancien résident ne faisant pas partie de l'année en cours**

Le personnel doit :

- Vérifier le numéro de dossier du résident dans le registre d'admission de l'année au cours de laquelle le client a été admis et sortir le dossier des archives.
- Le même dossier sera placé dans un dossier pour l'année en cours et un numéro sera attribué pour l'année en cours afin de poursuivre la gestion du cas en mettant à jour le formulaire d'admission avec tout changement dans la section des informations de base et une entrée concernant les circonstances qui ont conduit à la réadmission.
- Un contrat avec les conditions de séjour peut être établi si le résident a été exclu.
- L'évaluation des besoins et la planification des cas seront effectuées.

Annexe : Liste de contrôle pour l'admission

Une fois que le client est arrivé dans la maison de transition, le personnel entame la procédure d'accueil et d'orientation en procédant comme suit :

1. S'assurer qu'ils disposent d'un dossier complet pour l'accueil **Terminé : _____**
2. Se présenter au client et lui souhaiter la bienvenue **Terminé : _____**
3. Présentation du mandat de la résidence **Terminé : _____**
4. Expliquer l'objectif, le déroulement de la procédure d'accueil et d'orientation **Terminé : _____**
5. Listing correct sur la balise file: **Terminé : _____**
 - **Prénom**
 - **Nom de famille**
 - **Numéro de dossier**
 - **Numéro de chambre et numéro de lit**
6. Nom des travailleurs principaux et secondaires **Terminé : _____**
 - Affectation de l'agent principal et de l'agent secondaire, y compris la remise au résident de la carte professionnelle de l'agent concerné.
 - Expliquer brièvement le rôle du personnel dans les différents programmes
7. Remplir le journal d'accueil/départ **Terminé : _____**
8. Compléter les informations de base du formulaire d'accueil
9. Photocopier les documents suivants pour : **Terminé : _____**
 - Les personnes qui ont déposé une demande d'asile à la frontière
 - ✓ Carte d'identité de l'immigration, autres copies conformes de la carte d'identité et notes du point d'entrée
 - Ceux qui vont faire une demande d'asile à l'intérieur du pays
 - ✓ Passeports et autres pièces d'identité en leur possession, le cas échéant
10. Expliquer les conditions du contrat de séjour et le faire signer. **Terminé : _____**
11. Attribution du numéro de lit sur le tableau des lits quotidiens **Terminé : _____**
12. Leur montrer le lit avec le numéro correspondant lorsqu'ils sont dans la chambre qui leur a été attribuée **Terminé : _____**
13. Délivrer le dossier de soins et le signer **Terminé : _____**

Signature du client : _____
: _____ JJ/MM/AAAA

Date

Signature du personnel : _____
: _____ JJ/MM/AAAA

Date

Annexe : FORMULAIRE D'INSCRIPTION

DATE : _____ JJ/MM/AAAA

HEURE : _____

PERSONNEL D'ACCUEIL :

(Prénom) : _____ (Nom) : _____ QUART : _____ **TERMINÉ** : OUI NON

PERSONNEL D'ACCUEIL :

(Prénom) : _____ (Nom) : _____ QUART : _____ **TERMINÉ** : OUI NON

*Veillez lire le formulaire d'admission avant de commencer l'accueil et l'orientation.
Décrivez le processus d'admission conformément à la politique de l'agence.
Veillez indiquer au résident que l'objectif de l'accueil aujourd'hui est de recueillir des informations de base et d'orienter le client vers la résidence.*

Veillez écrire les informations en LETTRES MOULÉES sur le formulaire.

1. INFORMATIONS DE BASE SUR LE RÉSIDENT

PRÉNOM : _____ NOM : _____

GENRE: Homme Femme
Transgenre : Homme Femme Transsexuel : Homme Femme

DATE DE NAISSANCE : _____ DD/MM/AAAA
ÉTAT CIVIL : Marié (e) Conjoint (e) de fait

2. INFORMATIONS SUR LE STATUT DE RÉFUGIÉ

LE RÉSIDENT EST-IL :

- **Un PORT D'ENTRÉE** Demandeur d'asile (A PRÉSENTÉ UNE DEMANDE À LA FRONTIÈRE OU EN DÉTENTION) OUI NON
- UN DEMANDEUR D'ASILE À L'INTÉRIEUR DU PAYS :
 - N'A PAS ENCORE PRÉSENTÉ DE DEMANDE OUI NON
 - A DÉJÀ PRÉSENTÉ UNE DEMANDE OUI NON
- RECONNU COMME RÉFUGIÉ AU SENS DE LA CONVENTION : OUI NON

PAYS DE NAISSANCE : _____ PAYS DE CITOYENNETÉ : _____

DATE D'ARRIVÉE AU CANADA : _____ JJ/MM/AAAA

➤ S'IL S'AGIT D'UN DEMANDEUR D'ASILE AU **POINT D'ENTRÉE** :

DATE DE DÉPÔT DE LA DEMANDE D'ASILE : _____ JJ/MM/AAAA (DATE ESTAMPILLÉE SUR LA CARTE D'IDENTITÉ D'IMMIGRANT)

NUMÉRO D'IDENTIFICATION DE L'IMMIGRATION DU CLIENT : _____ NUMÉRO DE DOSSIER D'IMMIGRATION : _____

- SI UN DEMANDEUR D'ASILE À L'INTÉRIEUR DU PAYS N'A PAS ENCORE DÉPOSÉ DE DEMANDE :

POINT D'ENTRÉE : FRONTIÈRE - OUI AÉROPORT – OUI MER – OUI

DOCUMENTS DE VOYAGE : FAUX PASSEPORT - OUI PASSEPORT VALIDE- OUI

SI PASSEPORT VALIDE :

N° DE PASSEPORT : _____
TYPE/NATIONALITÉ : _____
DATE DE DÉLIVRANCE : _____ JJ/MM/AAAA
DATE D'EXPIRATION : _____ JJ/MM/AAAA

AUTRES PIÈCES D'IDENTITÉ :

- CERTIFICAT DE NAISSANCE OUI NON
- CARTE DE BAPTÊME OUI NON
- _____ OUI NON
- _____ OUI NON

Veuillez photocopier toutes les pièces d'identité pour le dossier. Fait OUI NON

3. INFORMATIONS SUR L'AGENCE DE RÉFÉRENCE

RÉFÉRÉ PAR : _____

NOM DU CONTACT : (Prénom) _____ (Nom) _____

POSTE _____ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : _____ - _____ - _____
N° de FAX : _____ - _____ - _____

4. RAPPORT DE DÉTENTION (le cas échéant)

SI LE CLIENT EST LIBÉRÉ DE LA DÉTENTION, DOIT-IL SE PRÉSENTER À :

- L'APPLICATION DES LOIS SUR L'IMMIGRATION SUR LA ROUTE DE L'AÉROPORT : OUI NON
- PROGRAMME DE CAUTIONNEMENT/LIBÉRATION SUR LA RUE VICTORIA : OUI NON
 - JOUR ET HEURE DU RAPPORT : _____

Veuillez photocopier tous les documents relatifs au rapport pour le dossier. Fait OUI NON

5. COMPÉTENCE EN ANGLAIS :

PREMIÈRE LANGUE : _____

NIVEAU D'ANGLAIS : AUCUN NIVEAU DE BASE NIVEAU INTERMÉDIAIRE NIVEAU AVANCÉ

INTERPRÈTE NÉCESSAIRE POUR LA GESTION DES DOSSIERS : OUI NON

SI L'INTERPRÈTE EST UTILISÉ POUR L'ACCUEIL :

NOM DE L'INTERPRÈTE : _____ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : _____

6. SANTÉ:

SANTÉ GÉNÉRALE : BON OUI NON

SI NON, PROBLÈMES DE SANTÉ PHYSIQUE ET PRÉOCCUPATIONS :

- HYPERTENSION ARTÉRIELLE OUI NON
- HYPOTENSION OUI NON
- DIABÈTE OUI NON
- SANTÉ DU CŒUR
 - CRISE CARDIAQUE OUI NON
 - RYTHME CARDIAQUE IRRÉGULIER OUI NON
 - PALPITATION OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- ALLERGIES OUI NON
- PENNICILINE OUI NON
- CACAHUÈTES OUI NON
- PARFUMS OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- HANDICAPS OUI NON
 - ÉPILEPSIE OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- Grossesse le cas échéant OUI NON
- BESOINS DIÉTÉTIQUES SPÉCIAUX⁶ OUI NON

DESCRIPTION :

⁶ En raison de problèmes de santé et sur recommandation du médecin

TRAUMATISME/SANTÉ ÉMOTIONNELLE : BON OUI NON

S'IL N'Y A PAS DE PROBLÈMES DE SANTÉ ÉMOTIONNELLE :

- ANXIÉTÉ OUI NON
- STRESS OUI NON
- _____ OUI NON
- _____ OUI NON

7. MÉDICAMENTS

LE RÉSIDENT PREND-IL DES MÉDICAMENTS ? OUI NON

	NOM	DOSAGE/FRÉQUENCE	ORDONNANCE
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____

LE CLIENT A-T-IL BESOIN D'UNE RECHARGE ? OUI NON

LE CLIENT A-T-IL BESOIN D'UN RENDEZ-VOUS MÉDICAL ? OUI NON

Veillez prendre connaissance de la politique en matière de médicaments et remplir les formulaires d'enregistrement des médicaments qui se trouvent dans le dossier. Fait OUI NON

Veillez à ne pas attribuer une couchette supérieure à une personne souffrant d'un handicap physique, de problèmes de mobilité dus à l'âge ou à la taille.

8. TOUTE AUTRE PRÉOCCUPATION OU QUESTION CONCERNANT LES RÉSIDENTS :

Éléments de suivi à documenter dans le SMIS Fait OUI NON

1. Signature du personnel :⁷ _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA

2. Signature du personnel : _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA

⁷ Les signatures des membres du personnel incapables de remplir le formulaire d'admission et de ceux qui le remplissent sont requises.

Annexe : FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT pour le CONJOINT/PARTENAIRE⁸

DATE: _____ JJ/MM/AAAA

HEURE : _____

PERSONNEL D'ACCUEIL :

(Prénom) _____ (Nom) _____ QUART: _____ **TERMINÉ : OUI NON**

PERSONNEL D'ACCUEIL:

(Prénom) _____ (Nom) _____ QUART: _____ **TERMINÉ : OUI NON**

*Veillez lire le formulaire d'admission avant de commencer l'accueil et l'orientation.
Décrivez le processus d'admission conformément à la politique de l'agence.
Veillez indiquer au résident que l'objectif de l'accueil aujourd'hui est de recueillir des informations de base et d'orienter le client vers la résidence.*

Veillez écrire les informations en LETTRES MOULÉES sur le formulaire.

1. INFORMATIONS DE BASE SUR LE RÉSIDENT

PRÉNOM : _____ NOM : _____

GENRE: Homme Femme

Transgenre : Homme Femme Transsexuel : Homme Femme

DATE DE NAISSANCE : _____ DD/MM/AAAA

ÉTAT CIVIL : Marié (e) Conjoint (e) de fait

2. INFORMATIONS SUR LE STATUT DE RÉFUGIÉ

LE RÉSIDENT EST-IL :

- **Un PORT D'ENTRÉE** Demandeur d'asile (A PRÉSENTÉ UNE DEMANDE À LA FRONTIÈRE OU EN DÉTENTION) OUI NON
- UN DEMANDEUR D'ASILE À L'INTÉRIEUR DU PAYS :
 - N'A PAS ENCORE PRÉSENTÉ DE DEMANDE OUI NON
 - A DÉJÀ PRÉSENTÉ UNE DEMANDE OUI NON
- RECONNU COMME RÉFUGIÉ AU SENS DE LA CONVENTION : OUI NON

PAYS DE NAISSANCE : _____ PAYS DE CITOYENNETÉ : _____

⁸ S'applique aux relations hétérosexuelles et homosexuelles

DATE D'ARRIVÉE AU CANADA : _____ JJ/MM/AAAA

➤ S'IL S'AGIT D'UN DEMANDEUR D'ASILE AU **POINT D'ENTRÉE** :

DATE DE DÉPÔT DE LA DEMANDE D'ASILE : _____ JJ/MM/AAAA (DATE ESTAMPILLÉE SUR LA CARTE D'IDENTITÉ D'IMMIGRANT)

NUMÉRO D'IDENTIFICATION DE L'IMMIGRATION DU CLIENT : _____ NUMÉRO DE DOSSIER D'IMMIGRATION : _____

- SI UN DEMANDEUR D'ASILE À L'INTÉRIEUR DU PAYS N'A PAS ENCORE DÉPOSÉ DE DEMANDE :

POINT D'ENTRÉE : FRONTIÈRE - OUI AÉROPORT – OUI MER – OUI

DOCUMENTS DE VOYAGE : FAUX PASSEPORT - OUI PASSEPORT VALIDE- OUI

SI PASSEPORT VALIDE :

N° DE PASSEPORT : _____

TYPE/NATIONALITÉ : _____

DATE DE DÉLIVRANCE : _____ JJ/MM/AAAA

DATE D'EXPIRATION : _____ JJ/MM/AAAA

AUTRES PIÈCES D'IDENTITÉ :

• CERTIFICAT DE NAISSANCE OUI NON

• CARTE DE BAPTÊME OUI NON

• _____ OUI NON

• _____ OUI NON

Veillez photocopier toutes les pièces d'identité pour le dossier. Fait OUI NON

3. INFORMATIONS SUR L'AGENCE DE RÉFVRENCE

RÉFÉRÉ PAR : _____

NOM DU CONTACT : (Prénom) _____ (Nom) :

POSTE _____ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : _____ - _____ - _____

N° de FAX : _____ - _____ - _____

4. RAPPORT DE DÉTENTION (le cas échéant)

SI LE CLIENT EST LIBÉRÉ DE LA DÉTENTION, DOIT-IL SE PRÉSENTER À :

- L'APPLICATION DES LOIS SUR L'IMMIGRATION SUR LA ROUTE DE L'AÉROPORT : OUI NON

- PROGRAMME DE CAUTIONNEMENT/LIBÉRATION SUR LA RUE VICTORIA : OUI NON
- JOUR ET HEURE DU RAPPORT : _____

Veillez photocopier tous les documents relatifs au rapport pour le dossier. Fait OUI NON

5. COMPÉTENCE EN ANGLAIS :

PREMIÈRE LANGUE : _____

NIVEAU D'ANGLAIS : AUCUN NIVEAU DE BASE NIVEAU INTERMÉDIAIRE NIVEAU AVANCÉ

INTERPRÈTE NÉCESSAIRE POUR LA GESTION DES DOSSIERS : OUI NON

SI L'INTERPRÈTE EST UTILISÉ POUR L'ACCUEIL :

NOM DE L'INTERPRÈTE : _____ NUMÉRO DE TÉLÉPHONE : _____

6. SANTÉ:

SANTÉ GÉNÉRALE : BON OUI NON

SI NON, PROBLÈMES DE SANTÉ PHYSIQUE ET PRÉOCCUPATIONS :

- HYPERTENSION ARTÉRIELLE OUI NON
- HYPOTENSION OUI NON
- DIABÈTE OUI NON
- SANTÉ DU CŒUR
 - CRISE CARDIAQUE OUI NON
 - RYTHME CARDIAQUE IRRÉGULIER OUI NON
 - PALPITATION OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- ALLERGIES OUI NON
- PENNICILINE OUI NON
- CACAHUÈTES OUI NON
- PARFUMS OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- HANDICAPS OUI NON
 - ÉPILEPSIE OUI NON
 - _____ OUI NON
 - _____ OUI NON
- Grossesse le cas échéant OUI NON
- BESOINS DIÉTÉTIQUES SPÉCIAUX⁹ OUI NON

⁹ En raison de problèmes de santé et sur recommandation du médecin

DESCRIPTION :

TRAUMATISME/SANTÉ ÉMOTIONNELLE : BON OUI NON

S'IL N'Y A PAS DE PROBLÈMES DE SANTÉ ÉMOTIONNELLE :

- ANXIÉTÉ OUI NON
- STRESS OUI NON
- _____ OUI NON
- _____ OUI NON

7. MÉDICAMENTS

LE RÉSIDENT PREND-IL DES MÉDICAMENTS ? OUI NON

	NOM	DOSAGE/FRÉQUENCE	ORDONNANCE
1.	_____	_____	_____
2.	_____	_____	_____
3.	_____	_____	_____

LE CLIENT A-T-IL BESOIN D'UNE RECHARGE ? OUI NON

LE CLIENT A-T-IL BESOIN D'UN RENDEZ-VOUS MÉDICAL ? OUI NON

Veuillez prendre connaissance de la politique en matière de médicaments et remplir les formulaires d'enregistrement des médicaments qui se trouvent dans le dossier. Fait OUI NON

Veuillez à ne pas attribuer une couchette supérieure à une personne souffrant d'un handicap physique, de problèmes de mobilité dus à l'âge ou à la taille.

8. TOUTE AUTRE PRÉOCCUPATION OU QUESTION CONCERNANT LE RÉSIDENT :

Éléments de suivi à documenter dans le SMIS Fait OUI NON

3. Signature du personnel :¹⁰ _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA

4. Signature du personnel : _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA

¹⁰ Les signatures des membres du personnel incapables de remplir le formulaire d'admission et de ceux qui le remplissent sont requises.

5.4. Politique de libération involontaire et de restrictions de service

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique de libération involontaire et de restrictions de service
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.4
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.1, 8.4.a.(i); 8.4.2.a.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

La Passerelle-I.D.É. et ses employés s'efforceront de fournir des services et des soutiens sans obstacles aux résidents et aux anciens résidents d'une manière positive, c'est-à-dire sans punition ni jugement, et dans l'intention d'informer et d'éduquer les résidents afin d'assurer une installation réussie.

Les résidents peuvent être renvoyés ou faire l'objet d'une restriction de service s'ils ne respectent pas les conditions de séjour. Toutes les interactions et interventions avec les résidents seront guidées par les principes d'antiracisme, d'accès et d'équité afin d'assurer la réussite de la sortie des résidents du programme résidentiel et de leur établissement au Canada.

Lignes directrices

Il y a congé involontaire lorsqu'un résident est renvoyé par le biais d'un système disciplinaire progressif d'avertissements pour non-respect des conditions de séjour contractées au moment de l'admission.

Aux fins de la présente politique, il existe trois types de congés involontaires, à savoir :

Niveau I : un renvoi involontaire résultant du non-respect des conditions de séjour contractées au moment de l'admission. Ces conditions sont liées aux responsabilités de la vie en communauté en tant que condition de résidence :

- Violation systématique du couvre-feu
- Langage ou comportement irrespectueux qui ne relève pas de la définition de la violence ou du non-respect des exigences en matière de lutte contre le harcèlement et la discrimination
- Autres exigences liées à la vie en communauté, telles que l'interdiction de fumer dans le bâtiment.

Niveau II : Une sortie involontaire qui résulte du non-respect des conditions de séjour contractées lors de l'admission. Ces conditions sont liées aux exigences en matière de lutte contre le racisme et la discrimination en tant que condition de séjour :

-Le non-respect des exigences en matière de lutte contre le racisme et la discrimination en tant que condition de séjour, y compris les menaces, les remarques et/ou comportements racistes et autres comportements discriminatoires.

Niveau III : une sortie involontaire résultant du non-respect des conditions de séjour contractées lors de l'admission. Ces conditions sont liées au non-respect des lois et règlements en matière de criminalité, de propriété, de santé et de sécurité, de violence sur le lieu de travail et d'incendie :

- Consommation de drogues, d'alcool et/ou de toute autre substance interdite, y compris, mais sans s'y limiter, les médicaments délivrés sur ordonnance.
- Le vol ou la détérioration volontaire des biens des résidents ou du bâtiment
- Toute violence physique, y compris, mais sans s'y limiter, le harcèlement sexuel, l'agression sexuelle d'un adulte ou d'un enfant
- Toute activité haineuse, y compris la distribution de propagande haineuse et/ou l'incitation à la violence basée sur la haine.

La politique reconnaît que les trois types de décharges involontaires décrits ne sont pas nécessairement distincts et qu'un ou plusieurs niveaux peuvent s'appliquer dans différents cas.

Procédures

Niveau I

Le personnel devra, dès le premier incident :

- Revoir les conditions de séjour avec le client
- Documenter dans le SMIS

Le personnel devra, lors des deux occurrences suivantes :

- Émettre deux avertissements en examinant les infractions et les conditions de séjour.
- Documenter dans le SMIS

Au troisième incident, le personnel devra :

- Examiner le manquement et rédiger un contrat écrit définitif.
- Demander au résident de signer le contrat écrit final
- Placer le contrat signé dans le dossier du client dans la section des avertissements s'il a été signé par le client et s'il ne l'a pas été avec un commentaire indiquant que le résident a refusé de signer le contrat mais que le contenu du contrat a été revu avec le résident si nécessaire avec l'aide d'un interprète.
- Documenter dans le SMIS

Le personnel doit, lors de la quatrième violation, informer le résident en consultation et avec l'aide d'un interprète :

- Sortir le résident en consultation avec la direction et avec l'approbation de cette dernière
- Fournir au résident l'entretien de sortie et l'enquête d'évaluation du résident.
- Informer le résident qu'il peut faire appel de la sortie auprès de la direction ou des services d'aide et d'hébergement de Toronto (fournir le numéro de téléphone).
- Trouver une autre résidence pour la personne
- Sortir le résident dans les 8 heures
- Informer le résident qu'il peut toujours avoir accès aux services d'aide en tant qu'ancien résident.

Niveau II

Le personnel devra, dès le premier incident :

- Revoir les conditions de séjour avec le client
- Émettre un avertissement
- Examiner la violation et rédiger un contrat écrit final
- Demander au résident de signer le contrat écrit final
- Placer le contrat signé dans le dossier du client dans la section Avertissement s'il a été signé par le client et s'il n'a pas été signé, avec un commentaire indiquant que le résident a refusé de signer le contrat mais que le contenu du contrat a été revu avec le résident, si nécessaire avec l'aide d'un interprète.
- Documenter dans le SMIS

Dès le deuxième incident, le personnel doit :

- Faire sortir le résident immédiatement, en consultation avec la direction et avec son approbation.
- Remettre au résident l'entretien de sortie et l'enquête d'évaluation du résident.
- Informer le résident qu'il peut faire appel de la sortie auprès de la direction ou de Shelter Support and Housing (fournir le numéro de téléphone)
- Trouver une autre résidence pour la personne
- Informer le résident qu'il sera interdit d'accéder aux services et aux aides pendant un mois.
- Documenter dans le SMIS

Niveau III

Dès le premier manquement, le personnel doit :

- Dès le premier manquement, le personnel doit
- Si ce n'est pas possible avant la sortie pour des raisons de sûreté et de sécurité, c'est-à-dire en cas de risque pour soi-même ou pour autrui, immédiatement après l'incident].
- Impliquer la sécurité ou la police, si nécessaire, en consultation avec la direction[Idem que ci-dessus]
- Informer le résident qu'il peut faire appel de la sortie auprès de la direction ou de la division des services d'aide et d'hébergement de Toronto (fournir le numéro de téléphone).
- Trouver une autre résidence pour la personne
- Informer le résident qu'il lui sera interdit d'accéder aux services et aux soutiens pendant au moins 6 mois et qu'il devra ensuite faire l'objet d'une réévaluation avant d'avoir à nouveau accès aux services.
- Informer le résident que des accusations criminelles peuvent être portées par les victimes et/ou par la police.
- Documenter dans le SMIS

Aux fins de la Politique de Renvoi Involontaire, le personnel devra :

- Consulter la direction à tous les niveaux du renvoi involontaire et/ou immédiatement après.
- Remplir un rapport d'incident pour tous les niveaux de renvoi involontaire avant la fin de leur quart de travail ou selon les arrangements convenus avec la direction, chaque membre du personnel devant faire un compte rendu de manière indépendante, factuelle et sans préjugé ni parti pris.
- Documenter toutes les informations dans le SMIS.

La direction examinera tous les renvois involontaires et mettra en place des mesures correctives si nécessaire.

Effets personnels du résident renvoyé

Un résident faisant ses bagages ne doit jamais être laissé sans surveillance. Si le résident refuse de faire ses bagages et/ou si la police a été appelée pour l'escorter hors de l'abri, le personnel emballera les effets personnels du résident une fois qu'il aura quitté les lieux. Un inventaire des effets personnels, y compris le nombre de sacs et de boîtes, sera réalisé, et les biens du résident seront placés dans le bureau.

Le personnel, en consultation avec la direction, prendra des dispositions spécifiques pour la récupération des biens du résident par téléphone. L'accès aux biens ne sera autorisé que sous surveillance et uniquement dans des circonstances exceptionnelles, avec l'approbation de la direction.

Suivi des Renvois Involontaires, Révision et Contrat de Réadmission Conditionnelle

Tous les renvois involontaires seront examinés régulièrement, en particulier si une demande de réadmission est formulée.

Une interdiction peut être levée si l'ex-résident satisfait aux conditions de réadmission recommandées par le personnel et établies par la direction.

Un **contrat de réadmission conditionnelle**, stipulant les termes et conditions spécifiques au séjour du résident, sera ajouté au dossier du résident et documenté dans le SMIS.

Le résident sera immédiatement renvoyé par le personnel en consultation avec la direction, comme décrit dans le **Niveau 3 – Renvoi Involontaire**, en cas de violation du contrat de réadmission conditionnelle.

Exemple :

Un ex-résident a été interdit d'accès pendant **six mois** pour une **agression grave** ayant causé des blessures (nécessitant des points de suture) à une autre femme, alors qu'il était sous l'influence de drogues.

Les conditions fixées pour la réadmission du résident sont les suivantes :

- Être **exempt de drogues** pendant **au moins un an** et suivre un accompagnement ou un counseling régulier en lien avec la consommation de drogues. Son conseiller doit confirmer cela avant la réadmission
- Toute violation des termes du **contrat de réadmission conditionnelle** entraînera un **renvoi immédiat**. Des poursuites seront engagées.

Annexe : Résumé du formulaire d'Avertissements

Violation des Règles de Résidence et Avertissements

Veillez noter que les avertissements sont des mesures correctives pour toute violation du **Contrat des Termes et Conditions du Séjour** et doivent suivre la **Politique de Renvoi et de Renvoi Involontaire**. Les avertissements peuvent être contestés auprès de la direction et peuvent être annulés si celle-ci juge qu'ils ne sont pas justifiés.

Veillez également noter que le personnel, en conformité avec la **Politique de Renvoi et de Renvoi Involontaire**, peut établir un **Contrat Final**. La direction doit être consultée concernant tout Contrat Final. Aucun renvoi involontaire ne doit être effectué par le personnel sans l'approbation de la direction. Veillez consulter la **Politique de Renvoi et de Renvoi Involontaire** pour connaître les exceptions, les procédures connexes et les exigences relatives à la rédaction d'un **Rapport d'Incident ou d'Événement Grave**.

ENREGISTREMENT DE L'AVERTISSEMENT N°1

Motif et explication : (Veillez indiquer la violation) **NIVEAU N°** _____

Nom du personnel : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)

Signature du personnel : _____ Equipe : _____ Heure : _____ AM/PM

Date : _____ JJ/MM/AAAA

ENREGISTREMENT DE L'AVERTISSEMENT N° _____

Motif et explication : (Veillez indiquer la violation) **NIVEAU N°** _____

Nom du personnel : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)

Signature du personnel : _____ Equipe : _____ Heure : _____ AM/PM

Date : _____ JJ/MM/AAAA

CONTRAT FINAL

Veillez compléter le Contrat Final et le placer dans la section des Avertissements.

Nom du personnel : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)

Signature du personnel : _____ Equipe : _____ Heure : _____ AM/PM

Date : _____ JJ/MM/AAAA

ANNEXE : Contrat Final pour les Conditions de Séjour

Nom du résident : (Prénom) _____ (Nom) _____

Ce document constitue un **Contrat Final pour les Conditions de Séjour**, conformément à la **Politique de Renvoi et de Renvoi Involontaire** de l'organisme, ainsi qu'à la violation du **Contrat des Termes et Conditions** signé lors de votre admission et réexaminé avec vous à chaque infraction.

En vertu de ce **Contrat Final pour les Conditions de Séjour**, vous êtes informé(e) que vous devez respecter les éléments suivants :

1. Les Termes et Conditions de Séjour
2. La Politique de Renvoi et de Renvoi Involontaire

En particulier, votre non-respect des éléments suivants :

1. _____
2. _____
3. _____

Vous êtes informé(e) que vous êtes tenu(e) de :

1. _____
2. _____
3. _____

Le non-respect des conditions ci-dessus entraînera votre renvoi du refuge.

Nom du personnel : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)

Signature du personnel : _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA Heure : _____ AM/PM

Signature du résident : _____ Date: _____ JJ/MM/AAAA Heure : _____ AM/PM

- | | | |
|---|------------------------------|------------------------------|
| ➤ Une copie du Contrat Final a été remise au résident : | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> |
| ➤ Le résident a refusé de signer le Contrat Final : | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> |
| ➤ Copie versée au dossier : | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> |
| ➤ Copie envoyée au gestionnaire : | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> |
| ➤ Rapport d'incident (si requis) | OUI <input type="checkbox"/> | NON <input type="checkbox"/> |

5.6. Politique de Renvoi Volontaire, de Transition et de Suivi

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique de renvoi volontaire, de transition et de suivi
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.6
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.4
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

Que ce soit à la suite d'une réussite du programme résidentiel ou d'un renvoi volontaire, l'organisme fournira au résident un soutien et une assistance afin d'assurer une transition sécurisée.

Une fois qu'un résident a obtenu un logement, il doit déménager dès que le logement est disponible et **au plus tard dans les 24 à 48 heures** afin de libérer de l'espace pour de nouveaux résidents.

Des exceptions à cette politique ne peuvent être faites qu'en consultation avec la direction et en raison de **circonstances exceptionnelles**, notamment, mais sans s'y limiter :

- Lorsque les **48 heures** tombent sur un **week-end** et que l'intervenant social, le résident ou le propriétaire a changé d'avis.
- Lorsqu'il y a des **problèmes de santé et de sécurité** liés à un traumatisme.

Une courte prolongation peut être accordée. Le personnel, en consultation avec la direction, établira un **plan de renvoi**.

La **planification de la sortie** et la **date de départ** seront fixées dès que l'intervenant social confirmera l'acquisition du logement. La **procédure de sortie** doit être initiée et complétée avec le résident **au moins une semaine avant son départ**.

Pendant **jusqu'à douze (12) mois** après le départ et à la demande du client, **La Passerelle-I.D.É.** pourra fournir des services de suivi ou des références pour soutenir la transition du client vers un logement, offrir un soutien en cas de crise et/ou fournir des informations sur la prévention des expulsions.

Directives

Un **renvoi volontaire** a lieu lorsque :

- Un résident quitte le programme résidentiel de son plein gré et après une réinsertion réussie dans la communauté.
- Un résident quitte le programme résidentiel d'un commun accord avec l'organisme, notamment si le cadre résidentiel de l'organisme risque d'aggraver son traumatisme et/ou si d'autres **circonstances exceptionnelles** existent.

Le résident continuera à bénéficier d'un **soutien à la gestion de cas**, soit en tant que **client communautaire**, soit en tant qu'**ancien résident**.

Procédures

1. Lorsque le résident a obtenu un logement, le personnel devra :¹¹
 - Organiser une réunion de sortie incluant :
 - Une revue de document de sortie
 - Un **questionnaire d'évaluation** que le résident peut remplir seul ou avec l'aide du personnel
 - Transmettre le questionnaire à la direction
 - Prendre un **rendez-vous avec la banque de meubles** et proposer une orientation communautaire
 - Fixer un rendez-vous de suivi
 - Expliquer la procédure de récupération du courrier
 - Le **jour du départ**, le personnel s'assurera que le résident :
 - A nettoyé son **espace de couchage**
 - A **lavé** ses draps et couvertures
 - A **rendu son badge d'accès/clé fob**
2. *En cas de renvoi volontaire pour des raisons de traumatisme, le personnel, en consultation avec la direction, devra :*
 1. Mettre en place un **plan de gestion de cas**
 2. Suivre les **procédures mentionnées ci-dessus**
3. Dans le cadre de la sortie d'un résident, le personnel devra :
 - Fournir des **informations** sur la demande de statut de réfugié et le changement d'adresse aux organismes suivants :
 - Commission de l'immigration et du statut de réfugié
 - Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
 - Avocat
 - Médecin
 - Professionnels de la santé (ex. : infirmière en santé publique)
 - Banque
 - Autres organismes pertinents
 - Fournir des **informations sur la gestion des traumatismes** et les ressources communautaires appropriées
 - Mettre en place un **plan de sécurité** pour les femmes victimes de persécutions fondées sur le genre et de violences conjugales
 - Offrir des références aux services suivants :
 - Banques alimentaires
 - Banques de vêtements
 - Écoles et formations ESL
 - Centres de santé communautaire
 - Médecins de famille correspondant aux origines culturelles/linguistiques du résident
 - Expliquer l'**allocation BNA mensuelle** d'Ontario Works pour couvrir les frais alimentaires du premier mois après le départ

¹¹ Veuillez noter que seule une procédure abrégée est fournie ici. Le personnel doit suivre la Politique et Procédure de Renvoi Volontaire et de Sortie complète.

- Organiser avec l'équipe de cuisine un panier alimentaire de base
- Revoir le rôle du Suivi et de l'Intervenant Social concernant :
 - Ontario Works/ODSP : Formulaire de déclaration de revenu, formation et éducation, aide vestimentaire, problèmes liés à l'aide sociale
 - Juridique : Permis de travail
 - Emploi : Reconversion, évaluation des diplômes, centres de ressources pour l'emploi
 - Banque : Ouverture de comptes, utilisation de la carte bancaire
 - Téléphone/Internet : Téléphone portable/domicile, accès à Internet
 - Mobilier : Accès aux banques de meubles, magasins d'occasion (Salvation Army, Goodwill, St. Vincent De-Paul, Value Village, vide-greniers)
 - Changement d'adresse : Explication de la responsabilité postale, le centre ne gérant plus le courrier après trois mois
 - Repas gratuits et banques alimentaires les plus proches
- Fournir au résident une copie du **Questionnaire d'Évaluation du Résident**. Le résident doit être informé que le questionnaire, une fois rempli, peut être remis au personnel qui le transmettra à la direction ou directement remis à la direction. Si le résident le souhaite, il peut être complété avec le personnel, avec l'aide d'un interprète si nécessaire.

Procédure du Jour du Déménagement

- Tous les biens doivent être retournés. Les articles appartenant à la résidence sont enregistrés lors de l'admission et tout au long du séjour du résident dans le **Formulaire de Liste des Fournitures du Résident** trouvé dans le dossier papier. Le formulaire doit être daté et signé par le personnel en service, indiquant que les articles ont été retournés. Le personnel s'assurera que la chambre est propre, que toutes les affaires ont été emportées, que les housses anti-punaises restent sur le lit et l'oreiller, et que la lessive de la maison est faite si le résident ne l'a pas effectuée.

Suivi et Clôture du Dossier (Intégration)

- A la demande du résident, un suivi téléphonique peut être effectué **jusqu'à 12 mois après la sortie**.
- Le personnel en charge de la clôture du dossier devra :
 - Classer tous les documents dans un dossier **8 x 11** correctement organisé
 - Noter le **numéro de dossier** sur l'onglet droit du dossier
 - Enregistrer la **date de départ** et les détails dans le **registre des admissions et départs**
 - Déposer le **formulaire de clôture** dans la boîte aux lettres du gestionnaire pour archivage

5.7 Occupation Quotidienne et Hebdomadaire

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Occupation quotidienne et hebdomadaire
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.7
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.3.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

Le personnel effectuera des rondes régulières pour surveiller l'occupation de la résidence, au minimum deux (2) rondes par quart. Toutes les chambres non occupées seront identifiées pour faciliter l'accès à d'autres clients à la recherche d'un lit.

Le personnel marquera le nombre final de lits occupés à **4h00** sur une copie papier du **registre des lits généré par SMIS**, qui doit être signé par le personnel autorisé et stocké de manière appropriée.

Procédures

Le personnel de nuit devra :

1. Vérifier l'occupation quotidienne du quart du soir et documenter cela sur le **Formulaire du Tableau des Lits Quotidien** et insérer son nom dans l'emplacement approprié dans SMIS.
2. Signaler l'occupation quotidienne au personnel du quart de jour 1.

Le personnel de jour 1 devra :

3. Enregistrer tout changement résultant des sorties et des admissions, y compris les lits en attente.

Le personnel de jour 2 devra :

4. Remplir un nouveau tableau des lits quotidien chaque jour et refléter les changements dans l'occupation.
5. Communiquer l'occupation du jour au personnel de soir 1.

Le personnel de soir 1 devra :

6. Enregistrer tout changement résultant des sorties et des admissions, y compris les lits en attente.

Le personnel de soir 2 devra :

7. Signer le **tableau des lits quotidien** s'il n'y a pas de changement dans l'occupation.

8. Remplir un nouveau tableau des lits quotidien pour refléter tout changement dans l'occupation.
9. Communiquer l'occupation du soir au personnel de nuit.

Le personnel de nuit du week-end devra :

10. Compléter le **Formulaire d'Occupation Hebdomadaire**.

Le **gestionnaire** devra :

11. Vérifier l'occupation quotidienne.

5.8 Contribution aux frais d'occupation

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Contribution aux frais d'occupation
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	5.8
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	S.O.
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel et aux résidents

Politique

Le personnel est tenu, lors de l'admission, de discuter avec le client et, le cas échéant, de lui faire signer un accord de contribution aux frais d'occupation. Les clients qui cherchent à être admis dans la maison de transition de La Passerelle ou à n'importe quel moment de leur séjour et qui ont une source de revenus sont tenus de contribuer aux coûts de la maison en payant une redevance d'occupation. La redevance d'occupation est basée sur une évaluation des « moyens de paiement ».

Les frais d'occupation mensuels s'élèvent à :

- 250 \$/mois pour les personnes bénéficiant d'une aide de l'ODSP/OW
- 125 \$/mois pour les personnes ayant un revenu d'emploi.

Accord de contribution aux frais d'occupation

Vous trouverez ci-dessous l'accord de contribution aux frais d'occupation (annexe A) que tout réfugié ou demandeur d'asile africain francophone cherchant à être admis à la maison de transition, ou tout résident ayant des revenus à un moment ou à un autre de son séjour, est tenu de signer.

Les frais d'occupation pour les refuges et les maisons de transition sont conformes à l'accord sur les services d'hébergement de La Passerelle à Toronto. La maison de transition ne relève pas de la loi sur la location à usage d'habitation (Residential Tenancies Act) et ne peut donc pas faire l'objet d'une contestation juridique de la part de la Commission de la location immobilière (Landlord and Tenant Board). La loi sur la location à usage d'habitation (Residential Tenancies Act) ne s'applique pas aux expulsions. Les frais d'occupation ne sont pas considérés comme un loyer mais comme une contribution aux coûts de fonctionnement de la résidence et des programmes.

ANNEXE

ACCORD SUR LES COÛTS DE LA CONTRIBUTION À L'OCCUPATION

Le présent accord est daté du ____ jour de _____, 2025 (l'« Accord »)

Entre :

La Passerelle-I.D.É.

(le « prestataire »)

-Et-

(Le « Résident »)

Attendu que La Passerelle-I.D.É. est une organisation à but non lucratif qui fournit des services de maisons d'hébergement de transition pour les personnes sans domicile fixe.

Attendu que les programmes de maisons d'hébergement du prestataire sont destinés aux personnes sans domicile fixe qui ont besoin d'un soutien pour développer les compétences et les ressources nécessaires pour résider de manière indépendante dans un foyer stable et permanent.

Et considérant que l'objectif du programme de maisons d'hébergement de transition est de fournir des services aux participants afin qu'ils puissent développer les compétences et les ressources nécessaires pour résider de manière indépendante dans un foyer stable et permanent.

Et considérant que les participants bénéficient d'un logement de transition afin de recevoir un soutien et des services axés sur un logement permanent.

Et considérant que, sous réserve des conditions du programme, le participant pourra participer au programme de maison de transition pour une durée de 8 à 12 mois sur la base de la recommandation de l'assistant social et du gestionnaire de la maison de transition.

Contribution aux frais d'occupation

- 1.01** Cette contribution aux frais d'occupation n'est pas considérée comme un loyer. Cet accord ne relève pas de la loi sur les baux d'habitation. La procédure d'expulsion prévue par la loi sur les baux d'habitation ne s'applique pas aux résidents qui vivent dans la maison de transition.
- 1.02** Vous acceptez de contribuer aux frais d'occupation. Le montant total de la contribution mensuelle est indiqué ci-dessous et doit être payé le premier jour de chaque mois civil.
- 1.03** Nous recommandons à chaque résident d'utiliser le dépôt direct ou le virement électronique pour payer le coût de la contribution d'occupation.
- **250 \$/mois pour les bénéficiaires du POSPH/OW**
 - **125 \$/mois pour les personnes ayant un revenu d'emploi**

Les Services

- 2.01** Vous rencontrerez le gestionnaire de cas de La Passerelle dans les 48 heures suivant votre admission. Vous et le gestionnaire de cas élaborerez un plan de gestion de cas (l'« évaluation initiale »). L'objectif du plan de gestion de cas est de vous fournir un processus pour obtenir les aides et les ressources dont vous aurez besoin pour résider de manière indépendante dans un environnement stable et permanent. Ce plan comprendra des objectifs à court et à long terme visant à vous soutenir dans votre demande de logement permanent.
- 2.02** Un assistant social principal et un assistant social secondaire vous seront attribués. L'assistant social travaillera avec vous pour atteindre et réévaluer les objectifs conformément au plan d'action. Vous rencontrerez l'assistant social une fois par semaine. C'est le moment où vous et l'assistant social évaluez si les objectifs du plan de gestion du dossier sont atteints et s'il est nécessaire de revoir ou de réviser le plan de gestion du dossier.

La Chambre

- 3.01** La maison de transition met à votre disposition une chambre composée d'un lit, d'un matelas, d'un oreiller et de draps.
- 3.02** Vous reconnaissez que la chambre, les parties communes du bâtiment qui comprennent l'entrée principale, les couloirs, la salle à manger et les escaliers (« les parties communes ») et toutes les installations sont en bon état, propres, bien entretenues et adaptées à l'usage et à l'habitation. Vous vous engagez à maintenir la chambre dans le même état que celui dans lequel elle se trouvait au moment de son attribution, à l'exception d'une usure raisonnable.
- 3.03** Pour des raisons de sécurité et de confidentialité, vous n'êtes pas autorisé à recevoir des invités ou d'autres personnes dans votre chambre.
- 3.04** Des contrôles de salles auront lieu régulièrement et la date et l'heure seront affichées à l'avance.

Services de restauration

- 4.01** La Passerelle-I.D.É. vous fournit trois repas par jour préparés par le personnel, ainsi qu'une collation.

Sortie du programme et de la résidence

- 5.01** Il peut vous être demandé de quitter la résidence immédiatement si vous choisissez de ne pas respecter les conditions de séjour, les politiques et les procédures.
- 5.02** Il peut vous être demandé de quitter la résidence avant la fin de la durée de séjour prévue d'un an si vous choisissez de ne pas respecter les exigences en matière de gestion des cas.
- 5.03** Dans des circonstances exceptionnelles, vous pouvez bénéficier d'une prolongation de la durée de votre séjour.

Date: _____

Signature du résident : _____

Signature du gestionnaire de cas : _____

6. Gestion des Cas



6.0 Gestion des Cas

6.1. Affectation de cas

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Affectation de cas
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.1
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	8.1, 8.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction et au personnel

Politique

Au moment de l'admission, le personnel attribue aux résidents un assistant social principal et un assistant social secondaire. Chaque assistant social se voit attribuer un nombre fixe de clients à titre principal.

Tous les assistants sociaux sont tenus de travailler avec tous les clients qui demandent de l'aide. Aucun membre du personnel ne doit dire aux clients d'attendre que l'assistant social principal prenne son poste pour bénéficier d'un soutien en matière de gestion de cas, sauf en cas de conflit d'intérêts. Le personnel est tenu de signaler tout conflit d'intérêts potentiel ou réel (par exemple, si le résident est un ami ou un membre de la famille de l'assistant social principal ou secondaire).

Procédures

Le personnel doit :

1. assigner les clients et les chambres/lits qui leur ont été attribués au moment de l'admission à l'assistant social principal
2. fixer un rendez-vous pour l'évaluation du cas avec l'assistant social principal
3. informer l'assistant social principal de l'affectation des clients en :
 - a. inscrivant une entrée dans le journal quotidien/le formulaire d'échange de poste
 - b. complétant l'entrée dans le SMIS et
 - c. indiquant le nom du client.

6.2. Évaluation des besoins/planification des cas

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Évaluation des besoins/planification des cas
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.2
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	10
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction et au personnel

Politique

L'assistant social principal ou l'assistant social secondaire, en l'absence de l'assistant social principal, rencontrera le nouveau client dans les 48 heures pour réaliser une évaluation et un plan de gestion de cas complets, conformément aux exigences des normes de la ville de Toronto en matière de logement. Le plan d'intervention et les informations relatives à l'évaluation doivent être consignés dans le SMIS.

Pour assurer une gestion cohérente des dossiers, chaque membre du personnel doit rencontrer chaque client une fois par semaine.

Procédures

Le personnel doit

1. Fixer un rendez-vous d'une demi-heure avec chaque client à un moment précis
2. Passer en revue le dossier, les objectifs et les activités nécessitant un suivi, avant de rencontrer le client
3. Documenter toutes les activités dans le SMIS en utilisant le cadre de gestion de cas - juridique, santé, logement, éducation/formation, etc.
4. Rédiger tout suivi immédiat requis par le personnel de l'équipe suivante.

6.3. Communication pour la gestion des cas

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Communication pour la gestion des cas
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.3
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	10
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction et au personnel

Politique

Pour des raisons d'efficacité opérationnelle, tous les membres du personnel doivent communiquer entre eux et entre les programmes pour une gestion coordonnée des dossiers.

Procédures

Décisions de routine

Le personnel doit :

1. Suivre la politique de documentation 6.4 pour communiquer entre les équipes et entre les programmes, en particulier lorsque la gestion coordonnée des cas est impliquée. Consigner dans le journal de bord et s'entretenir avec un responsable.
2. Communiquer entre eux lorsqu'ils sont en poste pour les questions de routine relatives à la gestion des cas.

Décisions critiques

Le personnel doit :

1. Consigner les problèmes dans le journal de bord/le formulaire d'échange d'équipes et communiquer immédiatement avec la direction. Les décisions critiques doivent être communiquées en personne à la direction et/ou par d'autres moyens décrits dans la politique de documentation 6.4.
2. Communiquer en personne avec la direction sur place pour toutes les questions urgentes liées à la gestion des dossiers, à l'entretien, etc.
3. Communiquer sur les questions urgentes en dehors des heures de travail ou lorsque la direction n'est pas présente sur le site, en utilisant les procédures d'appel d'urgence
4. S'entretenir en personne avec la direction ou par téléphone portable pour les questions nécessitant une consultation rapide. Les questions qui ne sont pas urgentes peuvent être communiquées au directeur par messagerie vocale ou par courrier électronique s'il n'est pas sur place ou directement s'il est sur place.
5. Informer la direction de tout événement inhabituel en laissant une copie du rapport d'incident, rempli avant de quitter son poste, dans la boîte aux lettres attribuée au directeur et au directeur général.
6. Contacter immédiatement la direction en cas d'incident grave impliquant la police et les services médicaux d'urgence, uniquement dans le cas d'une situation mettant en jeu le pronostic vital.

6.4. Documentation

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Documentation
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.4
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	12.6.1.b.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition, Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, le personnel

Politique

Une documentation précise et factuelle est essentielle pour une gestion des cas et une communication efficaces et efficientes. Tous les membres du personnel sont tenus de documenter chaque intervention auprès des résidents et des parties prenantes internes et externes. Il est interdit au personnel d'avoir des interactions secrètes/privées avec les résidents. Toutes les interventions auprès des résidents doivent être documentées.

Les plans de service des résidents sont mis à jour au moins une fois par semaine. Le personnel crée des résumés des plans de services une fois tous les deux mois.

Procédures

Notes sur le dossier du résident (SMIS et dossier papier)

Le dossier du résident est le dossier central pour la gestion des cas et le personnel doit documenter chaque intervention liée à la gestion des cas du résident sur le SMIS.

Le dossier du résident est le dossier « légal » qui serait communiqué au cas où l'agence recevrait une assignation à comparaître dans le cadre d'une procédure judiciaire, ainsi que les notes du SMIS.

Le but du dossier du résident est de s'assurer que les activités de gestion de cas d'un résident sont dûment documentées.

Pour chaque entrée, le personnel doit :

1. Suivre les étapes du SMIS pour documenter le dossier du client
2. Rédiger l'entrée de manière claire, lisible et concise ; l'entrée ne doit pas contenir de faits :
 - Préjudice et de préjugés
 - Subjective ou de jugement. Utilisez plutôt une description factuelle des événements.
3. Indiquer le travail de suivi qui a été effectué ou qui doit encore être effectué
4. Faire référence à un autre résident en utilisant uniquement ses initiales
5. Enregistrez les informations nécessaires pour vos collègues qui doivent assurer le suivi du cas.

Il est interdit au personnel d'utiliser du liquide correcteur/blanchissant pour toute entrée dans le dossier rigide. En cas d'erreur :

- Biffer l'erreur une fois en la laissant lisible
- Apposer ses initiales sur l'erreur barrée
- Écrire l'information correcte ou la modification sous l'entrée barrée en suivant la procédure ci-dessus.
- Dans le SMIS, suivez la procédure de correction. Seuls les administrateurs de la direction peuvent corriger entièrement une entrée.

Le personnel ne doit pas laisser les dossiers des résidents à la vue des autres résidents, ce qui constituerait une violation de la confidentialité.

Journal de bord quotidien

L'objectif du registre journalier est de communiquer des informations opérationnelles quotidiennes au personnel entrant en service.

La documentation du journal de bord doit suivre les procédures ci-dessus, à la seule différence que les entrées sont précises et succinctes, avec la mention « Voir le dossier pour plus de détails »

Le registre journalier ne doit pas être laissé ouvert à la vue des résidents, ce qui pourrait entraîner des violations de la confidentialité.

Le registre quotidien peut contenir les éléments suivants :

- Rappels organisationnels de la part de la direction
- Rendez-vous à programmer
- Accompagnateurs pour les rendez-vous
- Réservation d'interprètes
- Sorties effectuées et dossiers fermés
- Partage d'informations sur la gestion des cas, c'est-à-dire suivi des clients en situation de crise
- Nouvelles prises en charge - Prises en charge à effectuer
- Avertissements
- Des instructions spécifiques pour le travailleur de l'équipe du matin, de l'après-midi ou de la nuit peuvent être laissées par son nom.
- Vérification des chambres - suivi si nécessaire

6.5 Clients LGBTQ2S

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Clients LGBTQ2S
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.5
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	10.3.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition, Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel, et aux résidents

Politique

L'objectif de la politique relative aux clients LGBTQ2S est de s'assurer que La Passerelle IDE a mis en place les mesures appropriées pour offrir des programmes et des services qui sont inclusifs pour les clients LGBTQ2S. Cette politique doit être utilisée pour informer l'application par l'IDE La Passerelle de toutes les politiques et procédures relatives aux clients.

L'IDE La Passerelle s'engage à s'assurer que les résidents LGBTQ2S ont accès aux services de santé et de soutien. Afin de s'assurer que les résidents LGBTQ2S ont un accès complet aux services pertinents, La Passerelle IDE maintiendra une liste complète et accessible des ressources locales spécifiques aux LGBTQ2S. Si nécessaire, La Passerelle IDE orientera ses clients vers des prestataires de services et de santé LGBTQ2S positifs.

La Passerelle IDE s'engage à maintenir un environnement sûr et inclusif pour les clients LGBTQ2S.

6.6. Plan d'épargne financière

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Politique et procédures en matière de programmes financiers et d'épargne
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.6
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	S.O.
RÉFÉRENCE TSS	10.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition, Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	La direction, au personnel, et aux résidents

Politique

L'objectif de la politique des programmes financiers et d'épargne est de faciliter les efforts de La Passerelle IDE pour encourager et travailler avec les clients à établir une épargne financière.

Les clients de La Passerelle IDE ont droit à un plan d'épargne financière qui soutiendra leur capacité à gérer leurs affaires financières et qui pourra éventuellement compenser les coûts initiaux de l'emménagement dans un logement. A cette fin, La Passerelle IDE s'engage à fournir un programme d'épargne financière dans le cadre du plan de service de chaque client et offrira ou orientera les clients vers les soutiens appropriés. Ce plan sera le fruit d'une collaboration et sera personnalisé pour répondre aux besoins et aux objectifs uniques de chaque client.

Cette politique est conforme à l'approche du logement d'abord.

Procédures:

Le plan financier/d'épargne est une composante du plan de service de chaque client. Il est élaboré en collaboration, revu et/ou mis à jour, et documenté lors des réunions mensuelles de conseil du client.

Dans le cadre du plan financier et d'épargne, le personnel doit :

- Travailler avec le client pour identifier ses besoins et ses objectifs financiers
- Offrir ou orienter les clients vers les soutiens appropriés qui augmenteront la capacité du client à gérer ses propres finances. Il peut s'agir, au minimum, de programmes offrant des conseils en matière de crédit et d'établissement d'un budget familial.
- Encourager les clients à ouvrir un compte bancaire s'ils n'en ont pas, et travailler avec eux à cet effet.

Responsabilités :

- Élaborer un plan financier/d'épargne : Personnel et client
- Proposer ou orienter vers les soutiens appropriés : Personnel

6.7. Changement de poste

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
NOM DE LA POLITIQUE	Changement de poste
GROUPE DE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE LA POLITIQUE	6.7
DATE DE PUBLICATION/APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N/A
RÉFÉRENCE TSS	N/A
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
RESPONSABLE	Gestionnaire de la maison de transition
S'APPLIQUE À	La direction et au personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. s'engage à l'excellence des services en assurant une gestion de cas efficace et efficiente. Pour atteindre cet objectif, La Passerelle-I.D.É. exige que tous les employés de ses programmes communiquent de manière efficace et efficiente les informations relatives à la gestion de cas d'un quart de travail à l'autre, y compris lorsqu'une coordination est nécessaire avec des programmes internes ou externes ainsi qu'avec des professionnels.

En plus de la gestion de cas, la communication inclut l'identification de tout problème lié aux installations nécessitant une attention après un changement de quart.

Le changement de quart se fera entre le personnel de nuit et du matin, ainsi qu'entre le personnel du soir et de nuit, par le biais d'un processus écrit. La réconciliation de la petite caisse et des bons de taxi pour les résidents **se fera en présence du responsable du personnel sortant**. Tout le personnel en service disposera d'une demi-heure pour lire les notes de changement de quart ainsi que les entrées du journal quotidien de la veille, si nécessaire. Le changement de quart de l'après-midi se fera en face à face avec un compte rendu écrit complété comme référence.

Tous les changements de quart écrits, ainsi que les listes de vérification des responsabilités de quart, seront regroupés, signés par le personnel et classés dans le classeur des changements de quart. Le personnel est tenu de se tenir mutuellement responsable des informations inexactes et des tâches incomplètes.

Le personnel est également responsable de la réconciliation de toutes les sommes d'argent et des bons de taxi au début et à la fin de leur quart de travail. Il sera tenu de compenser toute différence en cas de perte. Il est donc impératif d'effectuer le décompte en présence du personnel du quart précédent.

Procédures

Le personnel devra :

1. Rédiger un changement de quart écrit sur le **Formulaire de Changement de Quart**.
2. S'assurer que les notes de changement de quart sont concises et précises, similaires aux notes du journal quotidien – les notes détaillées doivent être consignées dans les dossiers **SMIS** des

résidents, et les notes de changement de quart doivent indiquer de consulter ces dossiers pour plus de détails.

3. Commencer à clôturer leur travail une demi-heure avant un changement de quart en face à face et/ou avant la fin du quart. Le personnel devra compléter toutes les entrées dans les dossiers des clients, le journal quotidien, les listes de tâches et le formulaire de changement de quart.
4. Commencer le changement de quart à l'heure en fermant la porte pour des raisons de confidentialité et en affichant une note indiquant que le changement de quart est en cours.
5. Faire un compte rendu précis du taux d'occupation, incluant les lits réservés ou vacants, et noter qui est présent et qui est absent.
6. Effectuer avec précision la réconciliation de la **Petite Caisse et des bons de taxi** sous la supervision du responsable du personnel sortant – toute différence est à la charge du personnel sortant. Par exemple, si un bon de taxi est manquant, le personnel sortant devra le remplacer avant de quitter son quart ou fournir son équivalent en espèces. Si la réconciliation n'a pas été faite avant le départ du personnel sortant, le personnel entrant sera responsable de combler l'écart.
7. Signaler tout problème d'entretien ou de réparation et le documenter dans le **registre de maintenance**.
8. Faire un rapport sur l'ambiance générale de la maison.
9. Faire un compte rendu des activités de gestion de cas nécessitant un suivi immédiat par le travailleur principal ou secondaire.
10. Communiquer toutes les **rendez-vous effectués ou planifiés**.
11. Informer des **remplacements d'urgence** nécessaires et signaler ces besoins à la direction par téléphone cellulaire et messagerie vocale au bureau.
12. Terminer le changement de quart dans le délai imparti (30 minutes) et rouvrir la porte afin que les clients puissent accéder au personnel entrant.
13. Insérer les notes de changement de quart et la liste des responsabilités du quart dans le **Classeur de Changement de Quart**.
14. Quitter le bureau à l'heure en laissant un espace de travail propre et organisé, afin d'assurer une transition fluide vers l'équipe suivante.

Annexe : Formulaire de Changement de Quart

Veillez **ÉCRIRE EN LETTRES MAJUSCULES** la première section :

Section I

Nom du personnel : _____ Quart : _____

Date : _____

Section II

1. Occupation : _____ Vacant : _____ En attente : _____

2. Réconciliation :

● Petite Caisse – Équilibrée : Oui Non

● Bons de Taxi – Équilibrés : Oui Non

3. Entretien et Réparations : Direction informée : Oui Non

4. Ambiance générale de la maison :

Section III

1. Informations relatives à la gestion des cas :

#	Prénom du client	Mise à jour/problèmes	Suivi nécessaire	Complété Oui/Non

Signature du personnel :

_____ Date : _____ JJ/MM/AAAA

7. Besoins de base et services



7.0 Besoins de base et services

7.1 Besoins de base

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Besoins de base
GROUPE POLITIQUES	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	7.1
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
LES ANTÉCÉDENTS DE LA POLITIQUE OU LES LIEUX OÙ ELLE A ÉTÉ SOUSCRITE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Dès leur admission, tous les résidents de la maison de transition de La Passerelle-I.D. E auront accès aux besoins de base pour leur séjour, y compris, mais sans s'y limiter :

- Literie
- Articles de toilette et produits d'hygiène personnelle
- Transport en fonction des besoins (par exemple, rendez-vous médicaux ou autres rendez-vous importants)

Procédures

Le personnel doit remplir le formulaire de liste des fournitures du client résident lors de l'admission et l'insérer dans le dossier du résident.

7.2 Repas manqués

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Repas manqués
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7.3
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DE LA POLITIQUE OU EMPLACEMENTS	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. veillera à ce que tous les résidents aient accès à trois repas nutritifs et équilibrés et à une collation conformément aux Lignes directrices canadiennes sur les aliments.

Il pourra arriver que des résidents manquent des repas en raison de rendez-vous liés à la gestion des cas. Le personnel veillera alors à ce que les résidents qui ont manqué des repas et qui ont prévenu le personnel à l'avance de leur absence reçoivent un repas à leur retour à la maison de transition.

Les résidents n'auront pas accès à la cuisine pour préparer leurs repas, seul le personnel y aura accès. Les résidents doivent s'adresser au personnel s'ils ont besoin de quelque chose provenant de la cuisine.

Procédure

1. Le personnel doit informer les résidents susceptibles de manquer des repas en raison de rendez-vous que leurs repas peuvent être conservés jusqu'à leur retour.
2. Le personnel doit remplir le formulaire « Repas à conserver » au nom du client
3. Les résidents doivent informer le personnel, la veille de leur absence, qu'ils seront en retard, d'où la nécessité de conserver leur repas. Les résidents doivent avoir une raison valable, telle qu'un rendez-vous médical, juridique ou de gestion de cas, pour s'absenter pendant l'heure du repas.
4. Le personnel doit mettre de côté de la nourriture pour les résidents qui ont rempli et signé le formulaire « Repas à conserver » et écrire le nom du résident sur le contenant de repas.
5. Au retour des résidents, le personnel leur livre leur repas.
6. Pour les résidents qui oublient de remplir le formulaire « Repas à conserver », le personnel doit :
 - Passer en revue la politique relative aux repas manqués avec le résident. Le personnel ne refusera pas l'accès à la nourriture et ne réprimandera pas un résident.
 - Pourvoir aux résidents un plat de nourriture restante du repas préparé pour la journée si disponible
 - Pourvoir aux résidents des aliments de base (par exemple, du thon) comme alternative s'il n'y a pas de nourriture disponible du repas quotidien

7.3 Besoins alimentaires particuliers

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Besoins alimentaires spéciaux
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7.4
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DE LA POLITIQUE OU EMPLACEMENTS	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Certains résidents peuvent avoir des besoins alimentaires particuliers liés à des problèmes de santé sous-jacents.

Conformément à l'engagement de La Passerelle-I.D.É. de fournir des services sans obstacle, La Passerelle-I.D.É. répondra autant que possible aux besoins alimentaires particuliers des résidents.

Aux fins de la présente politique, les « besoins alimentaires spéciaux » peuvent nécessiter des documents médicaux justificatifs.

Procédure

Le personnel **doit** :

1. Identifier les résidents qui ont des besoins alimentaires particuliers à l'admission et/ou pendant leur séjour.
2. Informer le gestionnaire ou le personnel de ces besoins afin qu'un plan d'adaptation puisse être mis en place.
3. Rédiger des rapports complets et continus sur l'évolution de la santé du résident.

7. 4 Traumatismes et problèmes alimentaires connexes

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Traumatismes et problèmes alimentaires associés
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7,5
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Mars 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Certains résidents peuvent souffrir de problèmes alimentaires liés à un traumatisme.

Le personnel veillera à ce que ces résidents soient évalués médicalement et qu'un plan de soins soit mis en place selon les directives d'un professionnel de la santé.

Procédures

Le personnel doit :

1. Identifier les résidents qui semblent avoir des problèmes alimentaires liés à un traumatisme, par exemple, malnutrition (ne pas manger), alimentation excessive, crises de boulimie et/ou purges
2. Signaler les problèmes à l'équipe du personnel et au responsable
3. Consulter la direction et fixer un rendez-vous médical
4. Accompagner le résident si nécessaire au rendez-vous médical
5. Enregistrer dans les notes de gestion du dossier selon les besoins
6. S'assurer que le résident suit le régime médical recommandé
7. Orienter le patient vers une agence et/ou un thérapeute pour l'aider à résoudre les problèmes sous-jacents
8. Procéder à des rapports continus sur l'évolution de la santé du résident

7.5 collations

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Collations
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7.6
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. propose trois repas nutritifs et une collation le soir.

Procédure

Avant de partir le soir en fin de journée, le personnel doit :

1. Préparer la collation et la distribuer aux résidents selon le programme alimentaire quotidien.
2. S'assurer que les collations sont consommées au rez-de-chaussée et non dans les chambres du deuxième et du troisième étage.
3. Fermer la cuisine après le goûter

7. 6 Boîte à lunch/sac à lunch

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Déjeuner en sac
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7.7
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Le personnel doit s'assurer que les personnes dont l'état de santé exige qu'elles mangent en temps voulu reçoivent un déjeuner en sac pour leurs rendez-vous.

Le personnel doit s'assurer que les résidents ayant des problèmes médicaux sont suivis par un professionnel de la santé qui peut vérifier les besoins susmentionnés.

Procédures

Le personnel doit :

1. Identifier les résidents qui ont besoin de déjeuner en sac en raison de problèmes de santé
2. Informer le personnel du nombre de résidents qui ont besoin de déjeuner en sac

Le personnel doit

1. Veiller à ce que les produits d'épicerie soient adaptés aux questions de santé
2. Veiller à ce que les repas soient préparés la veille au soir, au plus tard à l'heure du goûter, que les noms soient inscrits sur les sacs individuels et que les sacs soient conservés dans le réfrigérateur.
3. Rappeler aux résidents qu'ils doivent récupérer leur sac à lunch avant de se rendre à leur rendez-vous.

7.7 Trousse de soins de sortie

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Trousse de soins de sortie
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	7.8
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DES POLITIQUES OU EMPLACEMENTS PRÉCÉDENTS	N / A
RÉFÉRENCE TSS	8.4.
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle IDE fournira un kit de soins de sortie aux résidents le jour de leur départ de la maison de transition.

Procédures

Le personnel doit :

1. Préparer et conserver les trousse de soins de sortie chaque semaine
2. Placer dans chaque kit de soins de sortie (lorsque les articles sont disponibles) :
 - 2 céréales
 - 8 boîtes de conserve
 - 4 boîtes de soupe
 - 1 pot de beurre de cacahuète
 - 2 pains
 - Une boîte de café
 - 1 petit sac de pâtes ou de riz
3. Ne jamais inclure de viande achetée et/ou donnée

L'assistant social doit :

1. Remettre une trousse de soins de sortie par personne quittant la résidence

8. Gestion des risques



8. Gestion des risques

8.1. Incident grave

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Événements graves
GROUPE POLITIQUE	Gouvernance, administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	8.1
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Manuel du CA, Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.5.2.
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Conseil d'administration, direction, personnel, bénévoles

Politique

La Passerelle-I.D.É. assurera la sécurité de toutes les personnes associées à l'agence, notamment les résidents, les anciens résidents, les bénévoles, le personnel et la direction. L'ensemble du personnel et de la direction est responsable de l'application de la présente politique et de ses lignes directrices

Lignes directrices

Aux fins de la présente politique, pendant que vous vivez dans la maison de transition et participez à un programme ou à un service de La Passerelle-I.D.É., les incidents suivants seront considérés comme des événements graves ¹²:

- Décès d'un client
- Toute blessure grave, qu'elle soit causée délibérément ou par accident, y compris auto-infligée ou inexplicée, qui nécessite un traitement par un médecin.
- Tout abus ou mauvais traitement envers les résidents
- Toute plainte déposée par ou à propos d'un client que le personnel considère comme sérieuse
- Toute plainte concernant les normes opérationnelles, physiques ou de sécurité que le personnel considère comme grave
- Tout sinistre, tel qu'un incendie dans les locaux
- Toute situation où un client est absent
- Autres incidents considérés par la direction comme des événements graves

Procédures

Le **personnel** doit :

1. Contacter et lancer les services d'urgence en appelant le numéro de téléphone d'urgence de la police et les services d'urgence tels que l'ambulance, les pompiers, etc.
2. Prendre des mesures internes pour faire face à l'urgence et assurer la sécurité de tous
3. Informer la direction
4. Rédiger un rapport d'incident grave avant de quitter son poste

¹²La direction peut considérer un incident comme un événement grave après avoir examiné une question qui n'aurait pas été considérée comme telle par le personnel, les bénévoles, les résidents et les anciens résidents et toute personne associée aux opérations de l'agence.

Le gestionnaire doit :

1. Contacter et informer la directrice exécutive
2. Venez sur place pour aider le personnel et les services d'urgence si nécessaire
3. Enquêter, réévaluer et prendre les mesures nécessaires pour stabiliser la situation

La directrice exécutive doit :

1. Informer le conseil d'administration
2. Informer l'agent d'examen de l'agence de la ville de Toronto et tout autre représentant des bailleurs de fonds
3. Enquêter, réévaluer et prendre les mesures nécessaires pour stabiliser la situation
4. Mettre en place des mesures correctives et préventives
5. Transmettre le rapport d'incident grave aux représentants des bailleurs de fonds.

Annexe : Rapport d'incident et formulaire d'incident grave

Remplir le formulaire dans tous les cas de violation de :

- Politique de décharge et de décharge involontaire
- Contrat de conditions de séjour et contrat de réadmission
- Politique en matière d'incidents graves

Et en cas de :

- Incendie, inondation, violence, vol/vandalisme, blessure et urgence médicale

Veillez utiliser les initiales des résidents pour identifier les personnes impliquées et les témoins, sauf si la ou les personnes impliquées subissent des blessures.

Date : _____ J/M/AN Heure : _____ AM/PM Durée : ___ HRS ___ MINS

Nom du/des résident(s) : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)

Personne(s) impliquée(s) : (Prénom) _____ (Nom) _____ (IMPRIMER)
(Prénom) _____ (Nom) _____ (IMPRIMER)

Témoins : (Prénom) _____ (Nom) _____ (EN MAJUSCULES)
(Prénom) _____ (Nom) _____ (IMPRIMER)

Veillez utiliser du papier supplémentaire si nécessaire.

1. Nature et description de l'incident : (ce qui s'est passé, y compris qui a fait quoi à qui, quand, comment, où)

2. Personnel - Mesures prises :

3. Résultat et suivi :

4. Direction contactée :

Signature du personnel _____ Date : _____

- Copie au dossier : OUI NON
- Copie au gestionnaire : OUI NON
-

5. Examen de l'incident par la direction :

Mesure de gestion :

Signature : _____ Date _____

- Copie au dossier : OUI NON
- Copie à la directrice exécutive : OUI NON
- Copie au Conseil : OUI NON
- Copie à l'ARO : OUI NON

8.2. Procédures de garde et d'urgence

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Procédures de garde et d'urgence
GROUPE POLITIQUE	Gouvernance, administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	8.2
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.4.
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition, directrice exécutive
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Afin d'assurer la sécurité de toutes les personnes résidant dans la maison de transition, le personnel, le gestionnaire et la directrice générale doivent être disponibles pour consultation dans les situations critiques ou d'urgence et pour obtenir l'approbation de la direction avant que le personnel n'intervienne.

Aux fins de la présente politique, la direction effectuera des suivis téléphoniques réguliers auprès du personnel et/ou des résidents en dehors des heures d'ouverture. Elle pourra également intervenir sur place de temps à autre si elle estime que la nature des problèmes opérationnels justifie une telle intervention.

Lignes directrices

Le système de permanence est en place pour garantir que La Passerelle-I.D.É. dispose toujours d'une couverture en personnel et que le personnel dispose d'une sauvegarde et d'un soutien adéquats en cas d'urgence ou de situation nécessitant une consultation et/ou des directives telles que :

- Signaler une personne disparue
- Signaler un incident ayant des implications en matière de responsabilité pour l'agence
- En cas d'urgence où un incident se produit et où du personnel supplémentaire est requis à la résidence, ou un poste n'est pas couvert et il faut du personnel
- Désaccord grave entre deux membres du personnel en poste au sujet d'une politique et d'une procédure ou de l'analyse d'une situation, ou des conflits que le personnel n'a pas réussi à résoudre et qui nécessitent une résolution immédiate.
- Consultation où le personnel peut ne pas savoir comment procéder
- Un membre du personnel en service est incapable d'exercer ses fonctions en raison d'une maladie temporaire
- Un membre du personnel se déclare malade et l'on ne parvient pas à trouver une couverture conformément au protocole de secours
- Tout incident grave impliquant un incendie, un décès, une inondation, des blessures graves, une menace à la bombe, un suicide ou la participation de la police, des services d'urgence et des médias.
- Pannes structurelles majeures nécessitant des réparations immédiates
- Autres politiques nécessitant une assistance sur appel

Procédures

Le personnel doit :

1. Appeler le responsable sur son téléphone portable et laisser un message si le responsable ne répond pas.
2. Appeler la directrice générale sur son téléphone portable – si le gestionnaire ne répond pas dans un délai raisonnable (15 minutes) et/ou immédiatement en cas d'incident grave
3. Fournir au responsable des détails clairs et complets sur le problème nécessitant une consultation et une résolution immédiates, avec des recommandations d'actions possibles et les raisons
4. Suivre les instructions pour résoudre et/ou contenir la situation
5. Rédiger un rapport d'incident ou un rapport d'événement grave si les faits le justifient et sans préjudice
6. Placer des copies du rapport dans le dossier du client, dans la boîte aux lettres du responsable, et dans celle de la directrice générale en cas d'incident grave
7. Documenter dans le journal quotidien et le formulaire de changement d'équipe selon la situation, y compris les notes de changement d'équipe.
8. Document dans SMIS selon le cas

8.3 Personne disparue

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Personne disparue
GROUPE POLITIQUE	Gouvernance, administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	8.3
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	N / A
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition, directrice exécutive
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. s'engage à assurer la sécurité de tous les résidents. Si un résident ne revient pas après 24 heures d'absence, le personnel, en consultation avec la direction, doit mettre en place une procédure de recherche de personne disparue.

Procédures

Le personnel doit :

1. Vérifier et informer la direction qu'un résident est porté disparu depuis 24 heures
2. Contacter la police au numéro de non-urgence
3. Informer la police qu'un résident est porté disparu depuis 24 heures et que l'agence souhaite déposer un rapport de personne disparue.
4. Fournir à l'agent de police les informations pertinentes par téléphone, en notant le numéro de badge et le nom de l'agent de police
5. Fournir des informations détaillées lorsque l'agent de police arrive sur place
 - Nom
 - Date de naissance
 - Description du résident
 - Des signes distinctifs tels qu'une cicatrice
 - Nationalité, etc.
6. Permettre l'agent de police de s'entretenir avec tout résident susceptible d'avoir vu la personne disparue pour la dernière fois.
7. Demandez à l'agent de police présent de fournir le numéro de badge, le nom et la division
8. Remplir un formulaire de signalement de personne disparue
9. Placer une copie du rapport de personne disparue dans le dossier du résident et une copie dans la boîte aux lettres du gestionnaire

Annulation d'une personne disparue

Si la personne disparue contacte le personnel ou un résident, ou retourne à la résidence, le personnel doit :

1. Contacter le numéro non urgent de la police et/ou l'agent de police qui s'est rendu à la résidence et annuler le rapport de personne disparue.

2. Laisser le résident s'entretenir avec la police s'il en fait la demande
3. Rassurer le résident s'il est de retour et l'apaiser de toute crainte liée à l'intervention de la police et à son statut d'immigration.
4. Revoir ses responsabilités pour prévenir de tels événements conformément au contrat de conditions générales de séjour
5. Rédiger un rapport d'incident et placer une copie dans le dossier du résident et une copie dans la boîte aux lettres du gestionnaire, avec les entrées appropriées dans le journal quotidien et le dossier du résident
6. Informer le gestionnaire

Répondre à une demande de renseignements de la police concernant une personne disparue

Le **personnel** doit :

1. Demander et noter les informations relatives à la personne disparue sur laquelle la police enquête et contacter le responsable
2. Demander à l'agent de police de donner son numéro de badge, son nom, sa division et son numéro de téléphone
3. Informer l'agent de police que, conformément au protocole établi entre les résidences ¹³, le personnel ne répondra à une demande de police qu'après avoir vérifié l'identité de la police en appelant le numéro de téléphone fourni.
4. Vérifier si la personne, signalée disparue, est un résident ; si la personne est un résident, informer le résident de l'enquête de personne disparue de la police et lui demander de parler à l'agent de police afin que la police puisse annuler l'enquête de personne disparue
5. Demander au résident pourquoi et qui a pu déposer le rapport de personne disparue auprès de la police et lui apporter le soutien nécessaire.
6. Rédiger un rapport d'incident et documenter les informations dans le dossier du résident et le journal quotidien et informer la direction

¹³Refuges pour femmes agressées

8.4 Armes et objets interdits

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Armes et objets interdits
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLICE	8.4
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.2.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, bénévoles, clients

Politique

La politique sur les armes et les objets interdits garantit que toute arme ou tout objet jugé potentiellement dangereux introduit sur la propriété sera confisqué, manipulé et éliminé de manière sécuritaire.

Les clients et le personnel de La Passerelle-I.D.É. ont le droit de vivre et de travailler dans un environnement sécurisé, à l'abri de toute menace à leur sécurité et leur bien-être. La Passerelle-I.D.É. s'engage à ce que ni les résidents ni les employés n'introduisent d'armes ou d'objets jugés potentiellement dangereux sur son site. Il s'agit d'une politique de tolérance zéro et le non-respect de cette politique entraînera des mesures disciplinaires.

On peut également se référer au Code de conduite professionnelle des employés et au Contrat de conditions de séjour (Responsabilités des résidents).

Procédures :

Confiscation, traitement et élimination

Lorsqu'un employé de La Passerelle-I.D.É. prend connaissance d'armes ou d'objets jugés potentiellement dangereux sur la propriété du résident, il doit alerter la direction et demander conseil au service de police de Toronto sur la meilleure façon de confisquer, de sécuriser et d'éliminer l'arme ou tout autre objet interdit.

Si la situation implique un résident, un intrus ou un membre du personnel se comportant de manière menaçante envers quiconque sur place, l'employé concerné doit suivre le protocole décrit dans la politique et les procédures d'urgence de La Passerelle-I.D.É..

Au moment de l'admission

Il est possible qu'un client soit en possession d'une arme au moment de son admission. Le personnel chargé de l'évaluation initiale :

- Doit informer le client de la politique sur les armes et les objets interdits
- Peut se renseigner sur tous les articles qu'un client a l'intention d'apporter à la résidence

- Peut refuser d'admettre un client s'il a des motifs raisonnables de croire que le client est en possession d'une arme et/ou d'un objet interdit et refuse de divulguer les objets en question.

Si le client possède des armes ou des objets interdits, il est tenu de les remettre au personnel. Ces armes seront conservées par la direction et restituées au client à son départ de la résidence. À défaut, il sera immédiatement renvoyé et exclu de la résidence.

Alcool et substances interdites

Bien que La Passerelle-I.D.É. ne soit pas une maison de transition pour l'abstinence, la consommation de drogues, d'alcool et d'autres substances sont interdites dans la résidence; toute consommation de drogues, d'alcool et d'autres substances interdites sur la propriété entraînera un renvoi immédiat avec interdiction d'exercer. Afin de garantir une bonne compréhension de cette politique, un membre du personnel informera tous les clients avant leur admission.

Transgressions du personnel

Si un membre du personnel ou un bénévole possède une arme ou un objet/une substance interdite sur la propriété de l'agence, une telle possession sera considérée comme une conduite inacceptable et entraînera des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement « *pour motif valable* ».

Articles autorisés

Les clients ont le droit d'avoir en leur possession les éléments suivants :

- Médicaments de survie ou médicaments prescrits (par exemple, Epi-pens, comprimés de nitroglycérine, inhalateurs pour l'asthme, naloxone, etc.)
- Du matériel de réduction des risques, y compris du matériel d'injection sans risque, du matériel pour fumer du crack à moindre risque et/ou des produits sexuels à moindre risque.

Responsabilités

- Informer les clients de la politique : le personnel
- Confisquer et éliminer les armes : Direction/Personnel désigné
- Remettre toutes les armes en possession : Clients
- Armes de sécurité remises à l'admission, à restituer au propriétaire à la sortie de son séjour à la résidence : Direction
- Prendre des mesures disciplinaires lorsque la politique n'est pas respectée : Direction/Personnel désigné

9. Références



9. Références

9.1 Références générales

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Politique générale d'orientation - Résidence
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	9.1
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	8.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Personnel

Politique

L'objectif de la politique de référence est de garantir que toutes les références de maisons de transition effectuées vers et depuis La Passerelle IDE soient gérées efficacement.

Procédures :

Lorsque le service d'accueil central oriente un client vers La Passerelle-I.D.É. et que le personnel ne peut l'admettre à la maison de transition et au programme de La Passerelle IDE, le personnel orientera le client vers le service d'accueil central et, si possible, identifiera un autre organisme capable de répondre à ses besoins. Le personnel s'efforcera de tenir compte autant que possible des préférences du client lors de l'orientation.

La Passerelle-I.D.É. orientera ses clients vers d'autres résidences dans la mesure du possible. Le personnel :

- Examinera les informations du SMIS concernant la disponibilité des lits
- Confirmera par téléphone auprès de la résidence d'accueil qu'un lit est disponible
- Complétera la référence dans SMIS en temps réel
- Informera le service d'accueil central que La Passerelle-I.D.É. a pu localiser une résidence

Le personnel proposera ensuite une assistance de transport appropriée (par exemple, des bons de taxi, du métro, etc.) au client référé, en tenant compte des limitations du client et des considérations de sécurité.

Lorsqu'un client présentant des problèmes de santé est orienté vers un autre organisme, le personnel communiquera d'abord ses besoins à l'organisme d'accueil, avec son consentement. Cela permettra de s'assurer que l'organisme d'accueil est en mesure de répondre aux besoins du client avant que le personnel ne finalise l'orientation.

À la demande d'un client, La Passerelle-I.D.É. orientera ce client vers le programme de travail de Santé publique de Toronto ou vers un organisation répertorié par Santé publique de Toronto ou une autre

organisation qui propose des produits de réduction des risques et des services de soutien connexes pour les cas suivants :

- Dépistage gratuit du VIH (tests anonymes et rapides disponibles), de l'hépatite B et C et de la syphilis
- Vaccinations gratuites contre l'hépatite A et B, le tétanos, la pneumonie à pneumocoque et la grippe
- Distribution et formation sur la naloxone

Si le client est orienté vers une autre agence par téléphone, le personnel veillera à lui transmettre des instructions claires pour l'aider à atteindre sa destination le plus facilement possible. Le service d'accueil central sera également informé.

Si la référence ne concerne pas le logement, l'arrangement/la référence sera enregistré dans SMIS et le client référé recevra les informations nécessaires pour contacter les services appropriés.

Au cas où La Passerelle-I.D.É. n'est pas en mesure de traiter une demande, un membre du personnel :

- Transférera les demandes téléphoniques au service d'accueil central de Toronto ou fournir au client les coordonnées du service d'accueil central de Toronto.
- Aidera un client sans rendez-vous à contacter le centre d'évaluation et d'orientation *Street to Homes*, ainsi qu'à lui fournir des indications ou une assistance au transport (par exemple, des bons de taxi, des jetons, etc.)
- Avisera le Centre d'évaluation et d'orientation *Street to Homes* de l'arrivée imminente du client.

Responsabilités:

- Aider les clients en les orientant vers d'autres services : Personnel
- Confirmer les arrangements avec les résidences/agences d'accueil : Personnel
- Aider les clients référés en leur donnant les directions afin qu'ils puissent arriver à destination et le transport : Personnel
- Enregistrer toutes les références et les arrangements dans le SMIS : Personnel

9.2. Recommandations d'avocats

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Références d'avocats
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	9.2
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	8.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Les références aux avocats sont essentielles au processus de demande d'asile et ne doivent être effectuées par le personnel **qu'après** une évaluation complète et une compréhension des motifs pour lesquels le résident fait une demande.

Le personnel ne recommandera aucun avocat en particulier, mais fournira des informations générales sur les avocats et une liste de 10 avocats francophones recommandés par La Passerelle-I.D.É.. Ces avocats auront des domaines de spécialisations tels les questions LGBTQ2S, les persécutions liées au genre, ainsi que les spécificités linguistiques, culturelles et nationales.

Procédure s

Le personnel doit :

1. Effectuer une évaluation de dossier de réfugié
2. Identifier les motifs pour lesquels le résident fait une demande d'asile au moyen d'un processus d'enquête, y compris l'examen des notes du « point d'entrée », des notes d'« entrevue » d'immigration et tout autre document que le résident a avec lui concernant des demandes antérieures faites dans des pays autres que le Canada.
3. Consulter la liste de référence des 10 avocats francophones pour identifier les avocats spécialisés dans les questions qui constituent la base de la demande d'asile du résident.
4. Aider le résident à appeler les avocats présélectionnés si nécessaire
5. Aider les clients à accéder à une consultation juridique gratuite pour sélectionner un avocat
6. D'autres orientations seront également faites en fonction de l'évaluation des besoins et des objectifs de gestion de cas établis avec la contribution du résident.

10. Santé et sécurité



10. Santé et sécurité

10.1. Services de santé et de santé mentale

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Services de santé et de santé mentale
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.1
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	10.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition, directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. doit accompagner les personnes qui cherchent à répondre à leurs besoins en matière de santé et de santé mentale. Au minimum, La Passerelle IDE doit :

- Aider les clients à trouver des services de soutien appropriés et les orienter lorsqu'un établissement ne peut pas fournir les services de santé et de santé mentale demandés
- Délivrer une autorisation de sortie pour les clients qui se rendent dans un autre établissement pour y recevoir des soins de santé et de santé mentale non urgents.
- Fournir des portions de nourriture supplémentaires et/ou des compléments alimentaires aux clients qui ont reçu un diagnostic médical de dénutrition ou d'insuffisance pondérale ou orienter les clients vers un autre service qui fournit les soutiens alimentaires appropriés.

Réduction des risques

La Passerelle IDE doit :

- Veiller à ce que des conteneurs pour objets tranchants soient disponibles sur place et protégés contre toute altération (par exemple, en plaçant une cage autour du conteneur qui permet aux objets tranchants de pénétrer dans le conteneur) et informer les clients de la disponibilité des conteneurs pour objets tranchants et de la manière de les utiliser
- À la demande d'un client, La Passerelle-I.D.É. orientera les clients vers le programme *The Works* de Santé Public de Toronto ou un programme similaire pour :
 - Dépistage gratuit du VIH (tests anonymes et rapides disponibles), de l'hépatite B et C et de la syphilis
 - Vaccinations gratuites contre l'hépatite A et B, le tétanos, la pneumonie à pneumocoque et la grippe
- N'interdire ni ne confisquer les articles suivants aux clients :
 - Médicaments de survie (par exemple, Epi-Pen, comprimés de nitroglycérine, inhalateurs pour l'asthme, naloxone, etc.) ou médicaments qui ont été prescrits
 - Matériel d'injection à moindre risque, matériel pour fumer du crack plus sûr et/ou produits pour des rapports sexuels plus sûrs
 - Kits de naloxone

- La Passerelle IDE accompagnera les clients à la recherche de programmes de réduction des méfaits en leur offrant des tarifs de transport en commun pour participer à ces programmes ou à des rendez-vous connexes.
- S'assurer que le personnel est formé sur la réduction des risques et l'utilisation de la naloxone

10.2. Politique relative aux médicaments

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Politique relative aux médicaments
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.2
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	10.2.5, 10.2.3
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Cette politique s'applique aux médicaments sans ordonnance (en vente libre) et aux médicaments sur ordonnance.

La Passerelle-I.D.É. fournira certains médicaments sans ordonnance lorsqu'un client n'est pas en mesure de payer ces médicaments et que le Régime fédéral de santé intérimaire et la carte de médicaments du programme Ontario au travail ne les couvrent pas.

Tous les médicaments, qu'ils soient délivrés sur ordonnance ou non, seront auto-administrés par le résident, conformément aux instructions figurant sur le médicament. Le personnel n'est pas tenu de délivrer ni de surveiller les médicaments du patient.

Tous les médicaments doivent être conservés dans la chambre du résident ou conservés dans le réfrigérateur à médicaments lorsque la réfrigération est requise.

Médicaments sans ordonnance

Aux fins de la présente politique, les médicaments sans ordonnance ou communément appelés « *médicaments en vente libre* »¹⁴ sont des médicaments pour des affections courantes telles que le rhume, la fièvre, les maux de tête qui peuvent ou non être prescrits par un médecin agréé auprès du Collège des médecins et chirurgiens et/ou un dentiste¹⁵.

Les médicaments sans ordonnance comprennent les éléments suivants :

- Tylenol
- Advil
- Néo- Citran
- Pastilles pour la gorge
- Baume du tigre
- Frotter A535
- Vicks
- Imodium
- Autres, tels qu'approuvés en consultation avec la direction

¹⁴ Médicaments qui ne sont pas couverts ou payés en totalité ou en partie par le Régime fédéral de santé intérimaire, le Régime de médicaments de l'Ontario au travail et/ou tout autre régime privé d'assurance-maladie

¹⁵Recommandé par un professionnel de la santé reconnu par une association de santé réglementée telle que les chiropraticiens

Médicaments sur ordonnance

Aux fins de la présente politique, un médicament sur ordonnance est un médicament prescrit par un médecin agréé auprès du Collège des médecins et chirurgiens, un psychiatre et/ou un dentiste.¹⁶

Procédures

Le personnel doit :

- Documenter toutes les délivrances de médicaments prescrits en possession d'un résident dans le journal quotidien et sur le formulaire d'échange d'équipes.
- Prévoir un espace réfrigérateur sécurisé, dans une zone à accès restreint, réservé au stockage exclusif des médicaments nécessitant une réfrigération. Les aliments ne doivent pas être conservés dans le même réfrigérateur que celui utilisé pour les médicaments.
- Expliquer combien de temps les médicaments non réclamés, non utilisés et/ou périmés seront conservés avant d'être éliminés correctement.
- Traiter tous les médicaments non réclamés, non utilisés et/ou périmés comme des déchets dangereux et les déposer dans une pharmacie, dans un dépôt de déchets ménagers dangereux de la ville de Toronto ou en organiser la collecte et l'élimination par un tiers.

¹⁶ Identique à la note de bas de page n° 2

10.3. Achat de médicaments prescrits par l'Agence

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Achat de médicaments prescrits par l'Agence
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.3
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DES POLITIQUES OU EMBLEMES PRÉCÉDENTS	N / A
RÉFÉRENCE TSS	10.2.3, 10.2.5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle IDE *n'achètera* aucun médicament prescrit pour un résident couvert par le Régime fédéral de santé intérimaire et/ou la carte de médicaments du programme Ontario au travail.

Lignes directrices et procédures

- Le personnel doit examiner, lors de l'admission, la responsabilité de chaque résident s'il doit se rendre au service des urgences, dans un centre de santé communautaire, dans une clinique sans rendez-vous et/ou chez un autre spécialiste médical ou consulter un médecin.
Dans ces cas, le résident doit
 - Montrer au médecin traitant et/ou au praticien de santé sa carte d'immigrant
 - Demander une ordonnance couverte par le Régime fédéral de santé intérimaire qui figure sur sa carte d'identité d'immigrant et/ou sur la carte de médicaments du programme Ontario au travail
- Le personnel doit organiser une prise en charge auprès d'Ontario au travail si le Régime fédéral de santé intérimaire ne couvre pas l'ordonnance.
- Seule** la direction est autorisée à faire une exception à la politique lorsque :
 - Le résident n'a pas obtenu de carte d'immigrant ni de couverture médicale fédérale provisoire, car une demande d'asile au pays n'a pas encore été déposée.¹⁷
 - Aucun des régimes d'assurance-maladie canadiens mentionnés ci-dessus ne couvre les médicaments prescrits
 - Il y a une urgence médicale et une ordonnance est délivrée à un résident et la direction a estimé qu'elle doit être remplie en raison de la nature de la crise médicale ou d'autres circonstances atténuantes.
- Le personnel doit, dans ces circonstances :
 - Travailler avec la pharmacie pour délivrer une ordonnance partielle
 - Prendre un rendez-vous dans un centre de santé communautaire où les résidents sans carte d'immigrant peuvent obtenir des médicaments sans frais à l'agence.
 - Démarrer immédiatement une procédure auprès de l'Immigration pour déposer une demande d'asile sur le territoire national.¹⁸

¹⁷ Tous les résidents doivent déposer une réclamation sur le territoire dans les deux jours ouvrables suivant leur arrivée, sauf circonstances atténuantes.

¹⁸Identique à la note de bas de page n° 5

5. Dans le cas où une ordonnance d'un résident doit être payée par l'agence et/ou remboursée, et à la discrétion de la direction :
- Le résident paiera toute ordonnance de quinze (15) dollars ou moins en utilisant son propre argent ou son allocation pour les besoins personnels.
 - Si l'ordonnance dépasse 15 \$, le résident paiera les quinze premiers dollars (15 \$) et La Passerelle-I.D.É. réglera le solde. Par exemple, si une ordonnance coûte 50 \$, le résident paiera 15 \$ et La Passerelle-I.D.É. 35 \$.
 - Le personnel doit utiliser la petite caisse pour l'achat et/ou le remboursement après avoir obtenu l'approbation de la direction.

10.4. Utilisation intraveineuse et élimination des seringues

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Utilisation intraveineuse et élimination des seringues
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.4
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11,2 (g), (h)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Les seringues intraveineuses doivent être conservées en permanence dans le réfrigérateur à médicaments. Une exception à cette règle s'applique, par exemple, lorsqu'un résident dépendant à l'insuline doit s'absenter de la résidence et s'automédicamenter.

Procédures

Le personnel doit s'assurer que :

1. Les seringues usagées sont jetées dans un bidon réglementé par le gouvernement, conservé dans un espace accessible dans le bureau du personnel ou dans la salle de bain, ou un bidon peut être fourni directement au client.
2. Le bidon une fois plein doit être jeté à la pharmacie.
3. Un nouveau bidon doit être acheté pour remplacer le bidon jeté.

10.5. Contrôle des résidences et des chambres

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Contrôles de résidence et de chambre
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10,5
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.2.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Il est de la responsabilité de tous ceux qui sont associés aux opérations de la résidence de garantir des normes élevées de santé, d'hygiène et de salubrité.

Le personnel et les résidents doivent s'assurer que les locaux sont propres en tout temps.

Le personnel est tenu de s'assurer, pendant son quart de travail, que son environnement de travail, les chambres des résidents et les autres installations sont propres, ordonnés et régulièrement désinfectés, et de soutenir le travail du personnel d'entretien.

Procédures

1. Le personnel en poste doit prendre en charge un bureau propre et ordonné du personnel sortant.
2. Le personnel doit maintenir quotidiennement un environnement propre et désinfecté
3. Le personnel doit effectuer des vérifications des chambres à chaque quart de travail sur une base régulière.
4. Le personnel identifiera les points problématiques et prendra les mesures nécessaires. Exemples :
 - Toilettes débordantes/bouchées
 - Robinets qui fuient
 - Inondation due à une mauvaise utilisation des rideaux de douche et/ou à des toilettes qui débordent
 - Ampoules et tubes luminescents nécessitant un remplacement
 - Toutes les sorties, y compris celles des chambres des résidents, ne sont pas bloquées et leurs effets personnels sont correctement rangés.
 - Médicaments oubliés
 - S'assurer que tous les lits et oreillers sont équipés de housses anti-punaises de lit
 - Nourriture dans les chambres des résidents
5. Le personnel assurera l'entretien des postes de lavage des yeux.
6. Le personnel informera la direction compétente de tout problème nécessitant une intervention immédiate. Notez tous les autres éléments liés à la maintenance dans le carnet de maintenance. Noter tous les autres éléments liés à l'entretien dans le registre d'entretien.
7. Soutenir le personnel de nettoyage et d'entretien pour faciliter la médiation des conflits, si nécessaire.

10.6. Espace client et politique de distanciation

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Espace client et politique de distanciation
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.6
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Mars 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	9.3.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Cette politique établit des lignes directrices pour assurer une distanciation physique et un espace personnel adéquats à tous les résidents, conformément aux normes des résidences de Toronto. Cela comprend des espaces de couchage désignés, des espaces de rangement personnels et des exigences minimales d'espacement entre les lits pour offrir un environnement sain et digne.

Procédures

Attribution d'un lit simple :

Chaque client se verra attribuer un lit individuel à usage exclusif. Le partage du lit est interdit. Nous encourageons les clients à conserver leurs effets personnels dans les espaces qui leur sont réservés.

Espace personnel :

L'attribution des lits restera la même pendant toute la durée du séjour du client (sauf décision contraire dans des cas particuliers), minimisant ainsi le besoin de relocaliser les clients et favorisant un sentiment de stabilité.

Espacement entre les lits :

Dans les chambres des résidents qui contiennent plus d'un lit, les lits seront espacés conformément aux normes les plus récentes des résidences de Toronto, avec une séparation latérale d'au moins 0,75 mètre (2,5 pieds) entre deux lits donnés.

Les espaces désignés entre les lits doivent rester libres et dégagés.

Directives concernant les espaces communs et les chambres des résidents :

Les chambres des résidents doivent être utilisées uniquement par les résidents et ne doivent pas être occupées comme espaces sociaux ou récréatifs.

Des espaces communs sont disponibles pour socialiser, manger et pour d'autres activités.

Les clients sont encouragés à utiliser les espaces communs de manière responsable, en respectant la signalisation et les conseils du personnel concernant l'occupation.

Conformité et ajustement

Le personnel surveillera régulièrement les chambres des résidents pour garantir le respect des normes résidentielles de la Ville de Toronto.

Les clients seront informés de toute mise à jour ou modification de cette politique si nécessaire pour s'aligner sur les directives de santé publique ou les changements de capacité des résidents.

Conclusion:

En appliquant ces lignes directrices de distanciation physique et d'espacement, La Passerelle-I.D.É. vise à maintenir un environnement respectueux, sécuritaire et sain pour tous ses résidents. Le respect de cette politique est essentiel au bien-être de tous les résidents de la résidence.

10.7 Sécurité alimentaire

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Sécurité alimentaire
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.7
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.2.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D. E doit maintenir à tout moment un niveau élevé de conformité aux normes d'hygiène et de salubrité dans le programme de restauration conformément aux exigences de santé publique d'une cuisine commerciale.

Procédure

Tout le personnel qui prépare les repas doit quotidiennement :

1. Désinfecter les comptoirs et les appareils du poste de travail avec une solution douce d'eau de Javel et d'eau après chaque préparation de repas.
2. Désinfecter la cuisine, le congélateur, le réfrigérateur, et la zone de stockage - balayer et nettoyer avec un détergent désinfectant conformément au calendrier de nettoyage.
3. Désinfecter la vaisselle au lave-vaisselle.
4. Désinfecter les comptoirs de service des repas et les tables et comptoirs à manger avec une solution d'eau de Javel douce et d'eau
5. Vérifier que les aliments ne sont pas gâtés dans le réfrigérateur et le congélateur et jeter les aliments gâtés.
6. Vider et désinfecter les poubelles
7. Jeter les déchets dans des sacs doublés contenant au maximum 20 lb (9.07 kg) de déchets dans chaque sac.
8. Sortir les viandes congelées à la fin du quart de travail et les décongeler dans un plateau approprié placé dans le réfrigérateur
9. Ne laisser aucune réserve de nourriture sur le sol
10. Sécuriser tous les conteneurs avec des couvercles appropriés
11. Contrôler les cafards et les souris grâce à des mesures d'hygiène strictes et à des traitements réguliers aux pesticides.
12. Manipuler les aliments avec des gants de cuisine appropriés
13. S'assurer que l'eau de Javel pour le stérilisateur et le liquide enzymatique pour le séparateur de graisse ne sont pas épuisés
14. Veiller à ce que les plateaux de graisse du gril sont vidés quotidiennement
15. Adopter d'autres mesures de bon sens comme mesures de prévention, comme ne pas laisser de serviettes ou autres matériaux combustibles à proximité des cuisinières.

10.8. Responsabilités du personnel préparant les aliments

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Responsabilités du personnel préparant les aliments
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.8
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.2.(i)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Afin d'assurer la bonne mise en œuvre du programme alimentaire tout au long de la semaine, le personnel hebdomadaire et le personnel à temps partiel du week-end qui préparent les aliments doivent travailler ensemble.

Le personnel de semaine doit s'assurer que la communication avec le personnel de fin de semaine est régulièrement maintenue pour le bon fonctionnement des services alimentaires.

Le personnel doit s'assurer du respect des normes du Guide alimentaire canadien, de santé et de sécurité, d'hygiène et de salubrité et des exigences en matière de prévention des incendies.

Responsabilités

Le personnel préparant les aliments sous la direction du responsable doit :

1. Suivre les menus de la semaine
2. Établir la liste d'épicerie en consultation avec le responsable en fonction du menu en temps opportun pour l'achat d'épicerie, y compris les articles répondant aux besoins alimentaires particuliers des clients.
3. Faire le contrôle des stocks et la circulation des denrées alimentaires données
4. Accompagner le responsable dans la mise en place des forfaits de soins de sorti. S'assurer que la préparation des aliments répond aux normes d'hygiène
5. S'assurer que les repas manqués par les résidents sont mis de côté
6. Servir une deuxième fois après que tout le monde a été servi une fois
7. Effectuer une désinfection quotidienne de la cuisine et de tous les appareils avec une solution d'eau de Javel et d'eau
8. Vérifier quotidiennement le liquide enzymatique du séparateur de graisse
9. Vérifier quotidiennement et éliminer la graisse du gril s'il est utilisé.
10. Vérifier quotidiennement l'approvisionnement en produits chimiques du lave-vaisselle
11. Résoudre les conflits au fur et à mesure qu'ils surviennent ; gérer efficacement les conflits liés aux services de nourriture, à la disposition des tables et à tout autre conflit pouvant survenir entre les résidents pendant le service des repas
12. Informer le responsable de l'achat de fournitures sanitaires avant qu'ils ne s'épuisent
13. Prévenir la détérioration des aliments
14. Éviter de déposer des contenants ouverts ou des provisions alimentaires sur le sol

15. Informer le responsable de tout élément nécessitant un remplacement
16. Maintenir les zones de stockage en ordre
17. Laver les torchons de cuisine, le tablier, les gants de cuisine et les vestes
18. En consultation et en coopération avec le responsable, organiser un nettoyage mensuel des réfrigérateurs et des congélateurs
19. Superviser le double ensachage et l'élimination des déchets
20. S'assurer que les cours obligatoires requis par le Collectif de formation IDEA sont à jour et valides

10.9. Ouverture des portes d'accès

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Ouverture des portes d'accès
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10,9
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	N / A
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Le personnel assurera la sécurité de tous au sein de l'établissement en n'autorisant l'entrée qu'aux personnes ayant confirmé leur identité et le motif de leur entrée. Les résidents ne laisseront entrer personne dans le bâtiment. Seul le personnel est habilité à autoriser l'entrée.

Procédure

Rez-de-chaussée

Le personnel doit :

1. Répondre à la sonnerie indiquant que quelqu'un cherche à entrer dans les locaux
2. Voir l'image sur la caméra
3. Utiliser l'interphone et demander à la personne qui cherche à entrer de s'identifier et d'indiquer la raison de sa demande d'entrée.
4. Assurer une identification visuelle sur le Moniteur
5. Autoriser l'entrée après avoir confirmé son identité et son motif à entrer dans les locaux

10.10 Parfums, senteurs, odeurs corporelles

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Parfums, senteurs, odeurs corporelles
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.10
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	N / A
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, bénévoles, résidents

Politique

Afin de promouvoir la santé et le bien-être de tous les employés, les résidents et les bénévoles ne doivent pas porter de parfums ni de lotions corporelles parfumées.

Certaines personnes souffrent d'un trouble d'hypersensibilité environnementale primaire ou secondaire sous-jacent. Certaines personnes sont allergiques aux parfums et aux odeurs, ce qui entraîne des maux de tête, des nausées et d'autres maladies respiratoires.

Tous les employés, résidents et bénévoles sont tenus de maintenir une hygiène personnelle rigoureuse afin de favoriser un environnement de vie agréable et respectueux. Il est recommandé d'utiliser des produits d'hygiène personnelle non parfumés, comme des déodorants, pour les personnes sensibles aux odeurs.

Procédures

Tous doivent :

1. Éviter d'utiliser des parfums ou des lotions corporelles parfumées.
2. Demander aux résidents de prendre des mesures d'hygiène corporelle supplémentaires ou de porter des déodorants non parfumés
3. Informer et éduquer les résidents sur notre politique
4. Soutenir les résidents et les collègues sensibles aux parfums et aux fragrances
5. Informer la direction de la sensibilité du personnel et des résidents aux parfums et aux fragrances
6. Renforcer la politique de la résidence relative aux parfums, aux fragrances et aux odeurs corporelles lors des réunions des résidents

10.11 Services de garde

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Services de conciergerie
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.11
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.3.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, clients

Politique

Les résidents de La Passerelle-I.D.É. ont droit à un environnement sain et sécurisé. La Passerelle-I.D.É. s'engage à maintenir un environnement sain, sécurisé et hygiénique en proposant un programme de nettoyage documenté, un accès à des services de conciergerie quotidiens supplémentaires et des protocoles clairs pour répondre aux situations d'urgence nécessitant des services de conciergerie.

Procédures :

Résidents : dans ce cadre de résidence communautaire, les résidents sont tenus d'effectuer régulièrement des tâches qui leur sont assignées, documentées et répertoriées. Ils sont également tenus de prendre soin de leur propre linge et de le laver – qui leur est fourni à l'admission – et des jours de lessive leur sont attribués/programmés pour le faire.

Le personnel fournira aux résidents des instructions pertinentes sur la meilleure façon d'effectuer les tâches ménagères, notamment sur le nettoyage et la désinfection des objets ou des zones, ainsi que sur la limitation de la contamination croisée lors du traitement du linge sale. *Pour plus de détails sur les tâches ménagères, veuillez consulter les politiques suivantes : le contrat de conditions générales de séjour de La Passerelle-I.D.É. et la politique relative aux tâches ménagères des résidents de La Passerelle-I.D.É.*

Conciergerie : Au-delà des responsabilités confiées aux résidents, l'équipe de conciergerie de La Passerelle-I.D.É. veillera à ce que des services de conciergerie réguliers soient disponibles sept (7) jours sur sept et tiendra à jour un plan de nettoyage documentant tous les services requis et effectués. Tout problème d'entretien et de réparation sera signalé directement à la direction et consigné dans le dossier de changement d'équipe. En cas de besoin urgent de conciergerie, le personnel en informera immédiatement la direction et consignera le problème dans le dossier de changement d'équipe.

Fournitures de nettoyage : Pour soutenir toutes les activités d'entretien, le personnel maintiendra un stock suffisant de fournitures de nettoyage et veillera à ce que toutes les fournitures soient correctement étiquetées et stockées dans un endroit sain et sécurisé en permanence lorsqu'elles ne sont pas utilisées par le personnel autorisé ou les résidents. Les matières dangereuses et les articles connexes doivent être inaccessibles aux résidents en tout temps ; si nécessaire, la supervision du personnel en est nécessaire.

Matières dangereuses : Le personnel collectera tous les déchets de manière sûre et régulière afin d'éviter les mauvaises odeurs et les mauvaises conditions d'hygiène. Les déchets collectés seront ensuite stockés dans des conteneurs étanches munis de couvercles hermétiques. Ces conteneurs devront être équipés de doublures appropriées et nettoyés régulièrement. Ces conteneurs seront stockés dans un endroit sécurisé avant d'être éliminés, collectés ou transportés.

Pour l'élimination sécuritaire des seringues et des aiguilles, un conteneur pour objets tranchants sera placé à l'endroit où les aiguilles ou les objets tranchants sont utilisés. Les conteneurs pour objets tranchants ne doivent PAS être remplis au-delà du repère de remplissage indiqué sur le conteneur ; en l'absence de repère, les remplir aux trois quarts. Le personnel qui constate qu'un conteneur est plein est tenu de le sécuriser correctement, de le jeter à la pharmacie et de le remplacer par un nouveau conteneur. De plus amples informations sur l'utilisation intraveineuse et l'élimination des seringues sont disponibles dans la politique relative aux médicaments de La Passerelle-I.D.É..

Responsabilités:

- Nettoyage/tâches de routine: Résidents
- Fournir des instructions pour le nettoyage/les tâches de routine : Personnel
- Services de garde (urgence et autres) : personnel, direction
- Liste des tâches et documentation de tous les services de conciergerie : Personnel
- Fournitures de nettoyage : Personnel, Direction
- Élimination des objets tranchants : personnel

10.1 2 Politique relative aux normes de santé

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Politique sur les normes de santé
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.12
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.1, 11.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, bénévoles, résidents

Politique

Les résidents et les employés de la résidence ont le droit de vivre et de travailler dans un environnement sain et sécuritaire. À cette fin, La Passerelle-I.D.É. s'engage à mettre en place des politiques et procédures de santé et de sécurité adéquates afin de prévenir et de réduire la propagation des infections et des maladies transmissibles, et de favoriser le bien-être de toutes les personnes en résidence.

La Passerelle-I.D.É. surveillera régulièrement les mises à jour de la législation sur la santé publique de Toronto et d'autres lois pertinentes en matière de santé et de sécurité afin de maintenir toutes les politiques et procédures pertinentes et de fournir des mises à jour éducatives ou des formations au personnel si nécessaire.

Procédures :

Maladies infectieuses et épidémies

Les politiques de contrôle des infections sont essentielles au maintien d'un environnement sain et hygiénique. Afin de garantir une couverture complète de cette problématique, La Passerelle IDE dispose d'une politique et d'un ensemble de procédures spécifiques visant à prévenir ou à réduire le risque de transmission des maladies transmissibles. Veuillez consulter *la politique de La Passerelle-I.D.É. relative aux maladies transmissibles*.

Formation et équipement de protection :

La Passerelle-I.D.É. veillera à ce que tout le personnel et les bénévoles reçoivent les informations et la formation nécessaires pour mettre en œuvre efficacement toutes les politiques de contrôle des maladies transmissibles, telles que décrites dans *la politique sur les maladies transmissibles, et* maintiendra les stocks adéquats d'équipements de protection individuelle sur place (par exemple, respirateur, lunettes de protection, gants jetables, etc.)

À titre de mesure proactive, La Passerelle-I.D.É. recommande à tout le personnel de consulter un professionnel de la santé pour mettre à jour ses vaccinations, y compris une vaccination annuelle contre la grippe et un test cutané de dépistage de la tuberculose.

Lavage des mains

Le lavage régulier des mains est essentiel pour réduire la propagation des maladies transmissibles. Conformément à la *politique relative aux maladies transmissibles*, La Passerelle-I.D.É. encouragera le lavage fréquent des mains au personnel et aux résidents.

Afin de favoriser une bonne hygiène des mains, La Passerelle-I.D.É. veillera à ce que tous les lavabos soient dotés d'une signalisation indiquant la technique de lavage des mains recommandée par l'agence. Les distributeurs de savon et d'essuie-tout seront vérifiés régulièrement, soit par le service d'entretien, soit par les résidents.

Par mesure de précaution supplémentaire, La Passerelle-I.D.É. mettra à disposition des stations de désinfection des mains en complément du lavage des mains dans les zones de contact fréquent, ainsi qu'en l'absence d'eau. Le gel hydroalcoolique sera à base d'alcool et contiendra au moins 70 % d'alcool. Le personnel veillera à ce que ces stations soient situées à un endroit où leur utilisation puisse être supervisée par le personnel ou les bénévoles afin d'éviter toute mauvaise utilisation ou application du produit.

Couverture et sécurité

- Le personnel doit être présent en permanence pendant les heures d'ouverture de la résidence. Durant son quart de travail, tout le personnel doit être vigilant et attentif aux activités de la résidence. Il est interdit de dormir pendant son quart.
- Le personnel veillera à la sécurité de tous au sein de la résidence. Les entrées doivent être sécurisées contre toute intrusion. Les sorties de secours doivent être équipées d'une alarme pour alerter le personnel des entrées et sorties non autorisées.
- Le personnel effectuera des rondes régulières pendant toute la durée d'ouverture de la résidence. Ces rondes comprennent, sans s'y limiter, la vérification des chambres, des salles de bain et des entrées et sorties sécurisées et dégagées.

PREMIERS SECOURS

- Le personnel veillera à ce qu'une trousse de premiers soins approuvée soit disponible dans la résidence et qu'une trousse portable soit emportée lors des sorties.
- Au moins un (1) membre du personnel titulaire d'une certification valide en premiers soins standard et en RCR doit toujours être en service.
- Au moins un (1) membre du personnel possédant une certification valide de premiers soins standard et de RCR lors de toute sortie ou excursion sur le terrain.

Programme de lutte antiparasitaire

Les politiques de lutte antiparasitaire sont essentielles à la prévention des infestations et, en cas d'infestation, à une intervention efficace. Afin de garantir une couverture complète de cette problématique, La Passerelle-I.D.É. dispose d'une politique et de procédures spécifiques pour le contrôle des nuisibles (voir ci-dessous). *Politique de lutte antiparasitaire*

Responsabilités:

- Formation à la prévention des maladies transmissibles : Direction, Personnel
- Maintenir des stocks suffisants d'équipements de protection : Direction, Personnel
- Mise à jour des vaccinations : tous les employés et bénévoles
- Entretien des distributeurs de savon et de serviettes : personnel ou résidents
- Entretien et surveiller les postes de désinfection des mains : Personnel
- Formation à la prévention des infestations parasitaires : Direction, Personnel

10.13 Éducation et prévention des maladies transmissibles

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Éducation et prévention des maladies transmissibles
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.13
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.1
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, bénévoles, résidents

Politique

La Passerelle-I.D.É. prendra toutes les mesures nécessaires pour réduire la propagation des infections et des maladies transmissibles. Elle veillera à ce que ses employés participent aux formations de l'agence sur la nature, les causes, la prévention et la portée des maladies. Les employés sont également encouragés à poursuivre leurs formations et sensibilisations propres sur ce sujet.

Procédures

Formation

Les employés doivent :

- Participer à la formation de l'agence liée aux maladies transmissibles telles que le VIH/SIDA, la tuberculose, l'hépatite B et C, le Covid.
- Suivre toutes les formations requises par les normes de l'auberge liées à la prévention des maladies transmissibles.
- S'acquitter de leurs obligations en matière de santé publique en participant aux cliniques tenues à la résidence, le cas échéant, en cas d'exposition ou consulter leur médecin de famille et envoyer les résultats requis au service de santé publique approprié en temps opportun.
- Prévenir la transmission de maladies en pratiquant avec diligence un lavage des mains approprié, une hygiène personnelle, des pratiques d'entretien ménager, la sécurité alimentaire et l'utilisation d'équipements de sécurité personnelle, y compris, mais sans s'y limiter, l'utilisation de gants.

Cas ou épidémies de maladies transmissibles :

Les employés doivent :

- Informer la direction verbalement et par le biais d'un rapport d'incident
- Soutenir le client individuel ou les clients concernés

La direction doit :

- Informer la Santé publique
- Informer les bailleurs de fonds et le conseil d'administration
- Mettre en quarantaine la résidence pour les entrées et les sorties en consultation avec la Santé publique
- Soutenir les personnes concernées et l'employé

- S'assurer que la quarantaine est correctement maintenue
- Informer toutes les parties prenantes une fois que la quarantaine est considérée comme terminée par la Santé publique

Exposition aux fluides corporels, y compris le sang :

Les employés doivent :

- Désinfecter la zone exposée
- Informer la direction
- Consulter un médecin au service des urgences médicales de l'hôpital le plus proche et/ou consulter immédiatement le médecin de famille.
- Informer et solliciter le soutien de la direction si nécessaire
- Rédiger un rapport d'incident et remplir une réclamation auprès de la WSIB

10.14. Manutention des matériaux

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
LA POLITIQUE	Politique et procédures de manutention des matériaux
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.13
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DES POLITIQUES OU EMBLEMES PRÉCÉDENTS	N / A
RÉFÉRENCE SSHA	11.3.1 et 11.2(g)(h)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle IDE s'engage à maintenir un environnement sain, sécuritaire et hygiénique en veillant à ce que les matières dangereuses et autres substances nocives soient manipulées et éliminées de manière appropriée.

Procédures :

Formation:

- Tout le personnel recevra une formation sur la manipulation sécuritaire des matières dangereuses et sera informé des procédures appropriées pour signaler les conditions dangereuses, comme le prévoit la législation ontarienne sur la santé et la sécurité au travail.

On peut également se référer à la politique des normes sanitaires et à la politique des services de garde de La Passerelle-I.D.É.

Déchets : manipulation et élimination :

- Le personnel collectera tous les déchets de manière prudente et régulière afin d'éviter les odeurs ou les conditions insalubres, conformément aux exigences de formation reçues en matière de manipulation sécuritaire et d'utilisation d'équipements de protection individuelle.
- Les déchets collectés seront ensuite stockés dans des conteneurs étanches munis de couvercles hermétiques. Ces conteneurs devront être équipés de doublures appropriées et nettoyés régulièrement. Ils seront stockés dans un endroit sécurisé avant d'être éliminés, collectés ou transportés.
- Pour l'élimination sécuritaire des seringues et des aiguilles, un conteneur pour objets tranchants sera placé à l'endroit où les aiguilles ou les objets tranchants sont utilisés. Les conteneurs pour objets tranchants ne doivent pas être remplis au-delà du repère de remplissage indiqué sur le conteneur ; en l'absence de repère, ils doivent être remplis aux trois quarts. Un membre du personnel qui constate qu'un conteneur est plein est tenu de le sécuriser correctement, de le jeter à la pharmacie et de le remplacer par un nouveau conteneur.

Fournitures de nettoyage :

- Pour soutenir toutes les activités d'entretien, le personnel maintiendra un stock suffisant de produits de nettoyage et veillera à ce que tous les produits soient étiquetés correctement et stockés dans un endroit sûr et sécurisé lorsqu'ils ne sont pas utilisés par le personnel autorisé ou les clients. Les matières dangereuses et les articles connexes doivent toujours être inaccessibles aux résidents : si une tâche est requise, la supervision du personnel est nécessaire.

Responsabilités:

- Offrir une formation sur la manipulation sécuritaire : Direction ou membre du personnel désigné
- Stocker et sécuriser les produits de nettoyage : Personnel, Direction
- Signaler des conditions dangereuses : Personnel, Direction, Bénévoles
- Élimination des objets tranchants : Personnel

10.15 Lutte antiparasitaire

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Lutte antiparasitaire
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	10.14
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE DES POLITIQUES OU EMBLEMES PRÉCÉDENTS	N / A
RÉFÉRENCE TSS	11.3.2
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

Afin de garantir que La Passerelle-I.DE dispose de la meilleure gestion intégrée disponible pour prévenir les infestations de nuisibles, cette politique décrit les mesures mises en place pour réduire le risque d'infestation. De plus, elle traite spécifiquement des punaises de lit et détaille les mesures mises en place pour réduire le risque d'infestation.

Dans le cas où une infestation parasitaire est suspectée et/ou détectée, La Passerelle-I.D.É. s'assurera que les mesures appropriées sont prises pour résoudre le problème immédiatement et pour isoler le problème.

La Passerelle-I.D.É. s'engage à maintenir un environnement sans nuisibles, et à cette fin, tout le personnel reçoit une formation pertinente pour l'identification des nuisibles courants (par exemple, punaises de lit, poux, rongeurs, etc.), ainsi que des mesures pertinentes de prévention et de contrôle.

En cas de détection de nuisibles, le personnel doit mettre en œuvre les mesures appropriées dans les meilleurs délais. En cas d'infestation grave, La Passerelle-I.D.É. avertira les autres résidents de la résidence.

La Passerelle-I.D.É. participera pleinement à toute enquête sur les punaises de lit ou autres parasites menée par les Services d'Hébergement de la Ville de Toronto (Toronto Shelter Services).

Procédures :

Mesures générales

- À titre préventif, La Passerelle-I.D.É. a fait appel à une entreprise de lutte antiparasitaire agréée pour effectuer des inspections et des traitements réguliers.
- Le personnel est responsable de documenter toutes les observations de parasites et/ou les preuves d'infestations et de signaler ces observations à la direction.
- En cas de détection de nuisibles, La Passerelle-I.D.É. informera les résidents et le personnel des plans de traitement, y compris le calendrier de traitement et les conseils concernant les précautions requises.

Punaises

1. Procédure d'admission préventive :

- Au cours du processus d'admission, le personnel doit demander aux résidents potentiels :
 - S'ils ont séjourné dans un endroit infesté de punaises de lit, le personnel doit en informer le directeur. Il demandera ensuite aux nouveaux résidents de mettre tous leurs vêtements et draps au sèche-linge et de les essorer à haute température pendant au moins 30 minutes. Il leur proposera également de prendre une douche et de placer leurs vêtements usagés dans un sac poubelle hermétiquement fermé pour les laver ultérieurement.
 - Tous les articles que le résident a apportés avec lui et qui ne peuvent pas être placés dans la sècheuse doivent être placés dans un sac en plastique hermétiquement fermé et placé dans un congélateur à 9 degrés Celsius pendant au moins 8 heures.
- *Inspections des lits :*
 - Les chambres des résidents seront inspectées pour détecter la présence d'insectes par le personnel lors des contrôles hebdomadaires des chambres ainsi que par une société de lutte antiparasitaire tierce.
 - Les plaques de colle anti-insectes et les fossés anti-punaises de lit seront vérifiés lors des visites hebdomadaires des chambres, car ils servent de détecteurs précoces. Ces contrôles sont essentiels pour garantir un environnement sûr et agréable à vivre.

2. Procédures de traitement

Suspicion de punaises de lit :

- Si un ou plusieurs résidents signalent avoir été mordus, le personnel doit :
 - Vérifier toute la literie, les oreillers, les matelas, les sommiers et les cadres de lit pour détecter tout signe de punaises de lit.
 - Les matelas doivent être essuyés et nettoyés.
 - Les résidents seront priés de placer tous leurs vêtements dans la sècheuse et de les essorer pendant au moins 30 minutes à haute température, puis de les emballer dans un sac poubelle propre. Les clients doivent prendre une douche et placer leurs vêtements usagés dans un sac poubelle hermétiquement fermé pour les laver ensuite.
 - Les résidents et le personnel surveilleront la chambre pour détecter toute observation de punaises de lit ou de piqûres de punaises de lit.
 - Le personnel doit informer le responsable et consignera la date, le nom du résident, la description, le numéro de chambre et le lit dans le rapport de suivi des punaises de lit (voir l'annexe A) et fournira ces informations au responsable immédiatement après avoir rempli le formulaire.
 - Le responsable doit documenter ensuite, sur le rapport de suivi des punaises de lit (voir l'annexe A), les mesures prises pour gérer et contrôler l'infestation.

Observation de punaises de lit :

- Si un ou plusieurs résidents voient une punaise de lit :
 - Un échantillon doit être fourni au responsable pour confirmation.
 - Après confirmation, les résidents seront priés de laver et de mettre leurs effets personnels dans des sacs. Un nettoyeur vapeur et/ou un aspirateur seront mis à la disposition du personnel pour nettoyer les matelas, sommiers et cadres de lit dans la chambre des résidents.
 - Les résidents et le personnel surveilleront la chambre. Le personnel surveillera également les chambres adjacentes pour détecter toute présence de punaises de lit ou de piqûres de punaises de lit. Il devra en informer le responsable.

- Le personnel consignera la date, le nom du résident, la description, le numéro de chambre et le lit affecté dans le rapport de suivi des punaises de lit (voir l'annexe A) et fournira immédiatement ces informations au responsable.
- Le gestionnaire documentera ensuite, sur le rapport de suivi des punaises de lit (voir l'annexe A), les mesures prises pour gérer et contrôler l'infestation.
- Dans le cas où des punaises de lit sont toujours présentes ou que des résidents sont toujours piqués, une entreprise extérieure de lutte antiparasitaire sera appelée pour inspecter et/ou traiter la ou les chambres.
- Le personnel demandera ensuite aux nouveaux résidents d'apporter tous les articles à la sécheuse et d'essorer tous les vêtements/linge pendant au moins 30 minutes à haute température.
- Le personnel offrira également aux résidents la possibilité de prendre une douche et leur demandera de placer les vêtements portés dans un sac poubelle hermétiquement fermé pour les laver ultérieurement.
- Tous les articles que le résident a apportés avec lui et qui ne peuvent pas être placés dans la sécheuse doivent être placés dans un sac en plastique hermétiquement fermé et placés dans un congélateur à 9 degrés Celsius pendant au moins 8 heures ou utiliser la chambre à punaises de lit qui fournit une chaleur sèche aux effets personnels du résident.

Responsabilités:

La prévention et la gestion des problèmes de punaises de lit nécessitent une approche de lutte intégrée contre les nuisibles (LIP). Il incombe à l'ensemble du personnel et de la direction de prendre des mesures préventives, de surveiller et de détecter les insectes en amont, de fournir les outils et équipements nécessaires, de former le personnel à la gestion du problème et de maintenir une vigilance constante face à ce problème.

Toute violation de cette politique peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

11. Ressources humaines



11 Ressources humaines

11.1 Embauche équitale Recrutement sur la base d'équité

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Embauche par actions
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11.1.
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Les politiques des ressources humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4 (a)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Gestionnaire de logements de transition, directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Membres du conseil d'administration, direction, personnel

Politique

Les Politiques des Ressources Humaines

III (1.1) Équité en matière d'emploi et de diversité en milieu de travail

11.2 Gestion des performances

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Gestion de la performance
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11.2
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Décembre 2021
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4 (a)
DATE DE RÉVISION	Mars 2026
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, membres du conseil d'administration

Politique

Les Politiques des Ressources Humaines

1.8. Évaluation du rendement et du développement professionnel

11.3. Discipline progressive

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Discipline progressive
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11.3
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Décembre 2021
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4 (a)
DATE DE RÉVISION	Mars 2026
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, membres du conseil d'administration

Politique

Les Politiques des Ressources Humaines

1.14 Mesures disciplinaires progressives

11.4. Formation du personnel

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Formation du personnel
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11.4
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4 (a)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif, gestionnaire
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, membres du conseil d'administration

Politique

L'objectif de la politique et de la procédure de formation du personnel est de garantir que tout le personnel travaillant dans la résidence reçoive une formation cohérente et complète dès et tout au long de son emploi chez La Passerelle-I.D.É.

La Passerelle-I.D.É. s'engage à offrir à ses employés la formation nécessaire pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles conformément à son cadre intégré d'accès et d'équité. Dans la mesure du possible, La Passerelle-I.D.É. offrira ou organisera des opportunités de développement professionnel visant à améliorer les connaissances, les compétences et les aptitudes de ses employés.

La Passerelle-I.D.É. se conformera à toutes les exigences de formation obligatoires des lois provinciales et fédérales.

Procédures :

Général:

- La direction est responsable de s'assurer que tous les employés bénéficient d'une formation appropriée et à jour dans tous les domaines requis. Cette formation est décrite dans la matrice de formation de l'annexe B de la norme des résidences de Toronto.
- La direction veillera à ce que tous les membres du personnel et du conseil d'administration reçoivent une formation de recyclage obligatoire au plus tard tous les cinq (5) ans, ou avant la période de re-certification requise, selon la première éventualité.
- La direction tiendra des dossiers de formation précis pour le personnel et les membres du conseil d'administration et documentera tous les exercices d'orientation du personnel et d'urgence/d'exercice qui sont effectués.
- Lorsque La Passerelle-I.D.É. n'est pas en mesure de dispenser une formation sur certains sujets ou thèmes, la direction organisera une formation auprès d'une autre agence ou d'autres formateurs qualifiés pour dispenser une formation sur ce sujet spécifique, lorsque cela est possible.

- La direction conservera toutes les descriptions et tous les documents de formation suivis par le personnel et les membres du conseil d'administration. Cette documentation sera mise à la disposition des représentants du Refuge et des Services de soutien de Toronto, sur demande.

Nouveaux employés :

- La Passerelle-I.D.É. offrira à tous les nouveaux employés une séance d'orientation dans les cinq (5) premiers jours de leur embauche. Cette séance portera notamment sur les politiques et procédures clés suivantes en matière de logement de transition :
 - Conduite professionnelle et code d'éthique
 - Politique sur les conflits d'intérêts
 - Maladies transmissibles
 - Droits et responsabilités du client
 - Informations sur la santé et la sécurité - plan d'urgence et d'évacuation de la maison de transition
 - Exigences relatives au service à la clientèle de la LAPHO :
- La Passerelle-I.D.É. veillera à ce que tous les nouveaux employés reçoivent la formation appropriée immédiatement requise pour effectuer efficacement leur travail en toute sécurité et de manière professionnelle.

Formation sur la LAPHO

- Tous les employés (y compris les bénévoles, les stagiaires et les étudiants) doivent être formés au service client accessible.
- Une formation doit être dispensée de façon continue en lien avec les changements apportés aux politiques, pratiques et procédures.
- La formation doit comprendre un examen des objectifs de la Loi et des exigences du présent règlement ainsi que des instructions, notamment :
 - Comment interagir et communiquer avec des personnes ayant différents types de handicap
 - Comment interagir avec les personnes handicapées qui utilisent un appareil fonctionnel
 - Comment utiliser les équipements ou appareils disponibles dans les locaux du fournisseur.
 - Que faire si une personne ayant un type particulier de handicap a des difficultés à accéder à nos services.

Responsabilités:

- S'assurer que tout le personnel bénéficie de la formation nécessaire : Direction
- Offrir à tous les nouveaux employés une orientation : Direction / Personnel désigné
- Tenir des registres précis de toutes les activités de formation et de tous les exercices : Direction
- Maintenir tous les documents et supports liés à la formation : Direction

11.5. Programme de bénévolat

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Programme de bénévolat
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11,5
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des Ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4.a.(ii)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif, gestionnaire
S'APPLIQUE À	Direction, personnel, membres du conseil d'administration

Politique

La Passerelle-I.D.E considère les bénévoles comme une ressource précieuse pour soutenir ses opérations et sa gouvernance, et pour maintenir un profil et une présence communautaire.

La Passerelle-I.D.É. offrira des opportunités de bénévolat à ceux qui souhaitent mettre leurs compétences au service de la vision, de la mission et du mandat de La Passerelle-I.D.É. et de la maison de transition, ainsi qu'à ceux qui sont de nouveaux arrivants et/ou d'anciens résidents pour acquérir une expérience de travail canadienne afin d'améliorer leur réussite en matière d'intégration et d'avancement économique.

Tous les bénévoles, y compris les anciens résidents et les étudiants en stage, sont tenus de se conformer au code d'éthique et à l'accord de confidentialité de l'agence.

La Passerelle-I.D.É. reconnaît que les bénévoles bénéficiaires de l'aide sociale, y compris nos anciens résidents, sont confrontés à des difficultés financières. Par conséquent, La Passerelle-I.D.É. recrutera des personnes bénéficiaires de l'aide sociale, en particulier nos anciens résidents, qui sont vulnérables en raison de :

- Difficultés économiques
- Problèmes liés aux traumatismes
- Barrières linguistiques

Définition et lignes directrices

Un bénévole est une personne qui donne librement de son temps et partage ses compétences et ses talents sans rémunération.

Nous croyons que les bénévoles :

- Apportent une contribution précieuse et sans eux, nous ne serions pas en mesure de fournir le soutien et les services dont les demandeurs d'asile et les réfugiés ont besoin.
- Ont droit à l'orientation, à la formation, à l'encadrement, au soutien, à l'évaluation et à la reconnaissance
- Ont à la fois des droits et des responsabilités

La Passerelle-I.D.É. s'engage à fidéliser ses bénévoles à tous les niveaux de l'organisation. Par conséquent, des bénévoles seront activement recrutés à tous les niveaux de l'organisation, notamment :

- Programmes et services
- Administration
- Événements spéciaux
- Autres domaines selon les besoins

Procédures

Rôles et responsabilités

Le responsable doit :

1. Recruter et évaluer les bénévoles du programme pour un stage de six mois
2. Recruter et évaluer les stages des étudiants
3. Recruter des bénévoles pour l'administration

Le directeur exécutif doit :

1. Assurer la reconnaissance de tous les bénévoles chaque année

Le personnel doit :

1. Assurer la rétention des bénévoles dans différents programmes en leur offrant un encadrement et du soutien

Critères de sélection des bénévoles et engagement en termes de temps

Toute personne qui est :

- Âgée de 16 ans peut postuler pour un stage bénévole dans l'agence

Opportunités de programme de bénévolat

Les domaines de programme suivants sont identifiés pour les opportunités de bénévolat :

- Les bénévoles du service direct doivent fournir un soutien à nos résidents
- Les volontaires des services sanitaires et de la restauration doivent apporter leur soutien au maintien de la santé, de l'hygiène et des repas.
- Les volontaires des programmes de dons doivent fournir un soutien dans la sollicitation, l'inventaire et la distribution des articles donnés.
- Les bénévoles de l'administration doivent fournir un soutien administratif au personnel, à la direction et au conseil d'administration.
- Les bénévoles des événements spéciaux doivent fournir un soutien aux événements culturels tels que le programme des fêtes de fin d'année.
- D'autres selon les besoins.

Processus de recrutement et de sélection des bénévoles

- Le recrutement de bénévoles est ouvert à toute personne répondant aux critères de recrutement de bénévoles tout au long de l'année.
- La sélection des bénévoles se fera sur la base d'un entretien et conformément à notre engagement aux principes d'équité en matière d'emploi. Les candidats retenus recevront une lettre de confirmation.

Orientation et formation des bénévoles

- Les bénévoles seront formés et orientés par le personnel concerné du programme.
- La formation et l'orientation comprendront :

- Introduction à l'organisation : mission et cadre
- Structure, rôles et responsabilités de l'agence
- Description du poste et responsabilités du bénévole
- Politiques :
 - Antiracisme, anti-harcèlement et anti-discrimination
 - Politique de confidentialité
 - Normes professionnelles/Code de déontologie et de conduite
 - Conflit d'intérêts
 - Politiques et procédures pour les bénévoles du service direct

Soutien, supervision et évaluation des bénévoles

Le personnel désigné est chargé de soutenir et de superviser les bénévoles. Le responsable est chargé en dernier ressort du programme de bénévolat, notamment du traitement des problèmes et des plaintes, de la cessation d'un stage si nécessaire, des entretiens de départ et de l'administration du programme, y compris la planification et la tenue des dossiers des bénévoles. Le personnel désigné est chargé de soutenir et de superviser les bénévoles.

11.6 Programme de placement des étudiants

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Placement des étudiants
GROUPE POLITIQUE	Ressources humaines
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	11.6
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	Politiques des ressources Humaines
RÉFÉRENCE TSS	12.4.a.(ii)
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Politique

La Passerelle-I.D.É. s'engage à offrir aux étudiants des collèges communautaires et des universités un stage supervisé pour acquérir une expérience pratique.

Les stages d'étudiants de La Passerelle-I.D.É. sont une ressource bénévole précieuse et font partie intégrante des programmes et services de l'agence.

Les étudiants stagiaires travailleront en collaboration avec le personnel pour apporter des soutiens et des services sans obstacle aux demandeurs d'asile et aux réfugiés.

Procédures

Rôles et responsabilités

- Le responsable a le mandat global ultime et est chargé du programme de placement des étudiants.
- Le **responsable** doit :
 1. Recruter et sélectionner des stages d'étudiants qualifiés
 2. Assurer la liaison avec le collègue et/ou les universités
 3. Élaborer le contrat de placement
 4. Fournir un aperçu de la mission, du mandat, de la structure et du modèle de service
 5. Assurer la supervision et évaluer la performance du stage étudiant
 6. Désigner un mentor parmi l'équipe du personnel du programme individuel
- Le **personnel** doit :
 1. Offrir une orientation et une formation
 2. S'assurer que le placement comprend les politiques et les procédures
 3. S'assurer que l'étudiant bénéficie d'une supervision et d'un soutien
 4. Offrir des possibilités de gestion de cas supervisée
 5. Fournir une rétroaction évaluative sur la performance du stage étudiant
- Le **stage étudiant** doit :
 1. Être orienté vers la structure de l'agence, les politiques, etc.
 2. Se conformer aux politiques et procédures
 3. Participer à la définition des objectifs et à l'évaluation du stage

4. Accomplir l'ensemble des heures requises par le collège et/ou l'université aux jours et dans les mois spécifiés par leur programme scolaire.
5. Ne pas être autorisé à effectuer des heures de stage en dehors de l'horaire établi afin de permettre à l'étudiant de terminer le stage plus tôt que prévu.
6. Gagner des heures supplémentaires en participant aux activités de la résidence telles que les réunions de résidents, les réunions du comité de planification des événements de vacances, etc.
7. Se conformer aux termes du contrat de placement et aux politiques de placement du collège et/ou de l'université

Critères d'éligibilité pour les stages des étudiants

- Les critères d'admissibilité suivants s'appliquent pour être admis à un stage à La Passerelle-I.D.É. Un étudiant doit :
 1. Être inscrit à un programme collégial communautaire et/ou universitaire lié à la pratique du travail social et/ou à un domaine connexe, par exemple les études sur les femmes et le genre
 2. Être engagé dans la mission et le mandat de La Passerelle-I.D.É.
 3. Être engagé dans les questions de justice sociale des réfugiés et/ou ayant été lui-même réfugié
 4. Avoir la maîtrise d'une deuxième langue
 5. Être représentatif de la diversité de la communauté des réfugiés et de la diversité de Toronto

Possibilités d'apprentissage en placement étudiant

- Tous les stages étudiants auront des opportunités supervisées de pratiquer et de critiquer leurs fondements théoriques **en** :
 - Menant des entretiens d'admission
 - Pratiquant la gestion de cas, y compris les évaluations de cas, la planification, la mise en œuvre et l'évaluation
 - Pratiquant les sorties et les décharges
 - Apprenant à connaître les ressources communautaires pour les réfugiés en les orientant, en les défendant et en les accompagnant.
 - Offrant une résolution de conflits et une gestion des problèmes
 - Animant des réunions de résidents
 - Obtenant une exposition à tous les programmes – établissement, logement, sensibilisation et suivi, service alimentaire et programme d'assainissement
 - Fournissant un soutien pratique aux résidents, comme remplir des formulaires, etc.
 - Obtenant une orientation sur le droit des réfugiés et les procédures connexes
 - Comprenant les enjeux d'installation des réfugiés et des nouveaux demandeurs d'asile
 - Assurant la santé et la sécurité de toutes les personnes associées à la résidence en pratiquant les procédures de sécurité, de prévention des incendies, etc.
 - Pratiquant les compétences en documentation
 - Consolidant les compétences critiques et analytiques
 - Rédigeant des rapports de pratique

Formation et supervision

- Toutes les activités de stage seront supervisées. L'étudiant ne pourra pas intervenir en conseil, évaluation, médiation ou crise tant que le responsable n'aura pas confirmé sa formation complète. En général, lors du deuxième semestre de stage, l'étudiant se verra confier des responsabilités de gestion de cas, sous la supervision du personnel de service direct.

- Chaque étudiant sera supervisé par un mentor. En son absence, d'autres membres de l'équipe assureront la supervision.
- L'étudiant peut accéder au responsable à tout moment pendant son quart de travail pour consultation.

Évaluation

- Le responsable ou son représentant et le responsable du placement des étudiants du collège ou de l'université évalueront l'étudiant à mi-parcours. Une évaluation finale sera réalisée à la fin du stage. Les étudiants auront l'occasion d'évaluer l'agence de placement et son fonctionnement.
- Le responsable examinera, modifiera, si nécessaire, et signera toutes les évaluations des étudiants.

Annexe : Liste de contrôle d'orientation et de formation pour les stages de relève, à temps partiel et pour étudiants

ACTIVITÉ	Mené par	Analyse du responsable	Date
1. À propos de l'Agence			
➤ Mandat de l'agence			
➤ Histoire de l'agence			
➤ Structure organisationnelle			
➤ Cadre			
➤ Programmes et services			
2. À propos du bureau/bâtiment			
➤ Où est quoi ?			
➤ Fax			
➤ Ordinateur			
➤ Téléphones			
➤ Sécurité et déverrouillage des portes en semaine et le week-end			
➤ Manuels d'exploitation			
➤ Boîtes aux lettres			
➤ Bâtiment entier et personnel			
3. Contexte des réfugiés			
➤ Processus de détermination du statut de réfugié			
➤ Processus de référencement d'avocat			
4. Gestion de cas			
➤ À faire			
➤ Journal quotidien			
➤ Tableau quotidien des heures de lit			
➤ Admissibilité et admission			
➤ Responsabilités des équipes			
➤ Pauses			
➤ De l'admission à la sortie			
➤ Tâches et responsabilités du personnel			
➤ Réunions des résidents			
➤ Rapports d'incident			
➤ Ressource de référence commune			
5. Administration			
➤ Bons d'achat			
➤ Petite caisse			
➤ Colis de soins			

Personnel : _____
Signature : _____
Date: _____

Responsable : _____
Signature : _____
Date: _____

*Établir des politiques et des procédures

12. Politiques et procédures d'urgence



12. Politiques et procédures d'urgence

12.1. Météo extrême

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Directives en cas de conditions météorologiques extrêmes
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	12.1
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	8,5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif, gestionnaire
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

But

Ces directives garantissent que La Passerelle-I.D.É. est prête à intervenir en cas de conditions météorologiques extrêmes, conformément aux exigences des services d'hébergement et de soutien de Toronto. Ces directives doivent être respectées chaque fois que les conditions météorologiques présentent un risque pour les résidents. Elles n'exigent pas la déclaration d'une alerte météo, d'une alerte de conditions météorologiques extrêmes ou d'une alerte au smog.

Procédures :

Le médecin hygiéniste en chef de Santé publique Toronto est responsable de la diffusion des alertes météorologiques extrêmes et au smog. Durant toute alerte météorologique ou au smog, ou sur instruction du Service d'hébergement et de soutien de Toronto, La Passerelle IDE :

- Déviara les ressources selon les besoins pour assurer la prestation continue des services de logement et de soutien de base
- S'assurera qu'au moins une (1) zone de refroidissement climatisée est disponible pour les résidents pendant une alerte météo basée sur la chaleur/alerte météo extrême
- Suspendra temporairement une restriction de service client, sauf dans les cas où la direction et le personnel déterminent que cela constitue une menace ou un danger immédiat pour la santé ou la sécurité d'une autre personne, ou pour la sécurité de la résidence.
- Orientera le client dont le service est restreint vers un autre résident d'une manière conforme à la politique d'orientation de La Passerelle- I.D.E

12.2 Préparation aux situations d'urgence

DÉTAILS DE LA POLITIQUE	
POLITIQUE	Préparation aux situations d'urgence
GROUPE POLITIQUE	Administration
NUMÉRO/CODE DE POLITIQUE	12.2
DATE D'ÉMISSION/D'APPROBATION	Avril 2025
HISTORIQUE OU LIEUX DE LA POLITIQUE	N / A
RÉFÉRENCE TSS	8,5
DATE DE RÉVISION	Mars 2028
PERSONNEL RESPONSABLE	Directeur exécutif, gestionnaire
S'APPLIQUE À	Direction, personnel

Veillez-vous référer au Manuel de préparation aux situations d'urgence