

Aide-mémoire – Accueil respectueux et sécuritaire auprès des personnes en situation d'itinérance dans les installations

Chaque jour, des personnes en situation d'itinérance fréquentent nos installations. Tous ont le droit d'être accueillis et soutenus dans un environnement sécuritaire et bienveillant. Toutefois, certains comportements posés, tels que l'intimidation, les menaces, les cris, les gestes agressifs, le refus de collaborer ou autres conduites inadéquates, ne peuvent en aucun cas être tolérés, et ce, afin d'assurer la sécurité de tous : employés, usagers et visiteurs.

Attitude à privilégier

- Porter un regard respectueux, humain, sans jugement face à la personne.
- Reconnaître la dignité de la personne, quel que soit son parcours ou sa situation.
- Adopter une approche souple, inclusive et non stigmatisante.
- Travailler en collaboration avec la personne.

ACCUEILLIR – Toujours, mais avec des limites

Nous vous suggérons cette démarche afin d'entrer en contact avec une personne en situation d'itinérance :

- Saluer la personne.
- Proposer une place assise, un endroit calme si disponible.
- Prêter attention à ce que la personne dit et aux signes de détresse.
- Rappeler les valeurs et les conduites et comportements attendus en cohérence avec le [code d'éthique](#) de l'établissement : « Ici, tout le monde doit respecter les espaces et les autres personnes. ».
- Le cas échéant, aviser que la personne ne pourra pas passer la nuit ici et que d'autres ressources sont disponibles.
- Orienter la personne vers les ressources appropriées en rappelant de façon bienveillante que l'installation n'est pas une halte climatique et que de nombreux partenaires offrent des services adaptés à leurs besoins.
 - Info-Social, 811, option 2. Disponible 24/7
 - Remettre [le dépliant des services d'urgences en itinérance](#)
 - Remettre la [Liste des hébergements et centres de jour pour les personnes en situation d'itinérance dans les Laurentides](#)
 - Référer vers les accueils psychosociaux en CLSC pour du sans rendez-vous : Coordonnées & horaires)
- Rester calme et rassurant : utiliser un ton posé et ouvert, même si la personne est stressée ou anxieuse.
- Encourager les comportements respectueux : remercier ou souligner le respect des règles (« Merci d'avoir patienté, c'est apprécié »).

Si une intervention psychosociale est nécessaire n'hésitez pas à appeler la ligne partenaire du service Info-Social, via le 450-420-4174. * Numéro confidentiel, à usage unique du personnel du CISSS des Laurentides

Une évaluation rapide de la situation sera effectuée par des intervenants en collaboration avec vous et l'usager.

Tout en privilégiant un discours qui encourage les personnes à utiliser les ressources appropriées dans la communauté, nous accueillons :

- Les personnes demandant de l'aide, posant des questions ou cherchant un espace sûr.
- Les personnes respectueuses [des conduites et comportements attendus](#) même si elles ont beaucoup d'objets ou de matériel avec elles.

Aide-mémoire – Accueil respectueux et sécuritaire auprès des personnes en situation d'itinérance dans les installations

→ Il est important de se rappeler que les effets personnels représentent souvent tout ce que possèdent ces personnes. En être privé peut provoquer de vives réactions.

Tolérance zéro:

- Toutes formes de violences, ex : Menaces, cris, gestes agressifs ou intimidation.
- Consommation de drogue ou d'alcool dans l'installation.
- Sollicitation et vente peu importe la nature
- Refus de quitter un espace interdit.
- Tout comportement mettant en danger la sécurité de tous.

En cas de non-respect des valeurs et [des conduites et comportements attendus](#) en cohérence avec le [code d'éthique](#) de l'établissement :

Étapes	Actions
Rappel des règles & avertissement verbal	Garder une distance sécuritaire et nommer calmement les limites : • Expliquer que certains comportements ne peuvent être acceptés et doivent cesser. • Adopter un ton calme, respectueux. Par exemple : « Ici, tout le monde doit respecter les règles pour la sécurité et le respect de tous. »
Deuxième avertissement si nécessaire	Effectuer le deuxième avertissement : « Je vous ai déjà demandé de cesser ce comportement. Si cela continue, je devrai appeler la sécurité ou vous demandez de quitter. ». Signaler la situation à votre gestionnaire, ou toute autre personne responsable selon la situation.
Intervention	Si présence d'agent de sécurité : l'agent rappelle le comportement qui était attendu et demande à la personne de quitter en rappelant les ressources de la communauté. Si requis : l'agent de sécurité contacte les services policiers (911) et /ou déclenche le code approprié (code blanc, argent ou noir). Si la sécurité n'est pas présente : rappelle le comportement qui était attendu et demande à la personne de quitter. En cas de refus : Appeler la police (911) et /ou déclencher le code approprié (code blanc, argent ou noir).
Déclaration	1- Signaler la situation à votre gestionnaire, ou toute autre personne responsable selon la situation 2- Déclarer une situation dangereuse pour le personnel à l'aide du formulaire de déclaration et d'analyse d'un événement accidentel (EAEA). 3- Déclarer un événement indésirable, si l'état de santé ou le bien être d'un usager est atteint, à l'aide du formulaire AH223.

Si un comportement représente un danger réel, imminent ou persistant, appeler les services policiers fait partie intégrante d'une intervention responsable et sécuritaire.

Organigramme d'aide à la décision

ACCUEILLIR

INFORMER

Des conduites et comportements attendus

FAIRE PREUVE DE TOLÉRANCE

Selon l'heure, les comportements et le lieu

INTERVENIR

DÉCLARER LES CAS PROBLÉMATIQUES

À son supérieur, EAEA, AH223

Que faire lors d'une Alerte *grand froids* ou de *chaleur accablante* ?

- Les épisodes de grands froids et de chaleur accablante exigent une vigilance accrue pour protéger les personnes en situation d'itinérance, qui sont particulièrement vulnérables.
- L'accueil doit rester bienveillant, tolérant et sécurisant, tout en respectant le cadre en place.
- Les mesures habituelles de soutien sont maintenues, avec un plan de contingence en cas de nécessité de faire quitter les installations pour des raisons de sécurité.
- Aucune expulsion ne doit être effectuée sans qu'une solution alternative soit organisée (transport, hébergement/ halte chaleur, services appropriés, services policiers).
- L'objectif est de garantir un accompagnement responsable afin d'éviter que quiconque se retrouve dehors dans des conditions climatiques extrêmes.

Ensemble, posons des limites claires et accueillons avec respect.