

GUIDE DE LA BÉNÉFICIAIRE



« Au cœur de la mère et de l'enfant »

Mise à jour: 27 Juillet 2021

1. Critères d'admissibilité

En vue de planifier l'offre de services et d'optimiser l'efficacité des interventions auprès de la clientèle desservie, Espoir Rosalie a défini des critères d'admissibilité.

Toutes les nouvelles demandes de services doivent rencontrer au moins un (1) des critères énumérés ci-bas.

Clientèle admissible

Mère vivant seule avec au moins un enfant de moins de 18 ans et qui assume seule les responsabilités éducatives et financières concernant l'enfant.

Critères d'exception :

- Mère d'un premier enfant de moins d'un an (1) vivant avec sa (son) conjoint(e) ou le père de son enfant dans une relation instable.
- Mère vivant avec un(e) conjoint(e) autre que le père de ses enfants et assumant seule la responsabilité de ses enfants dont elle a la garde à temps complet.
- Mère seule qui désire ravoit la garde de ses enfants

Service : Effectuer une rencontre d'intégration afin d'évaluer ses besoins et les services qui pourraient lui être offerts et la référer, au besoin, ou après douze (12) mois de service continu, à d'autres ressources.

2. Code de vie

Espoir Rosalie a établi des règlements pour assurer le bon fonctionnement des ses activités et pour assurer un climat de vie agréable et sain pour ses bénéficiaires. Les comportements, énumérés ci-dessous, sont proscrits et peuvent mener à la suspension et voire même l'expulsion :

- L'usage de la violence verbale ou physique envers quiconque.
- L'intimidation et le harcèlement, le chantage et les rumeurs malveillantes.
- Le bris de confidentialité (voir la section suivante).
- Tout geste pouvant mettre en danger sa sécurité ou celle des autres.
- Posséder, consommer ou être sous l'effet d'une drogue ou d'une substance illicite à l'intérieur et aux abords de l'organisme.
- La vente de biens ou services et tous types de sollicitation.



Confidentialité

La confidentialité est un pacte de confiance mutuel et de respect des informations auxquelles j'ai accès dans le cadre de mes relations avec les bénéficiaires et les employées de l'organisme.

Je comprends que l'identité, le vécu et le cheminement d'une bénéficiaire au sein de l'organisme doivent restés confidentiel en tout temps.

Je comprends que je ne peux pas emmener de visiteurs dans les locaux d'Espoir Rosalie sans l'autorisation d'un membre de son personnel.

Je comprends qu'Espoir Rosalie est un organisme réservé aux mères et que mon conjoint ou mon copain ne peuvent y être admis. Ces derniers ne peuvent également pas participer aux activités organisées à l'extérieur de l'organisme.

Mon langage et mon attitude

Je m'engage en tout temps à me respecter et à respecter les autres dans mon langage et mon attitude.

Je comprends qu'aucune violence verbale ne sera tolérée.

Je m'abstiens de tout propos ou geste dénigrants, vulgaires, racistes, sexistes, homophobes, intimidants ou violents.

Ma tenue vestimentaire

Espoir Rosalie prône le respect du corps de la femme et combat l'hypersexualisation et encourage les bénéficiaires à s'habiller décentement. Je m'engage donc à me respecter et à respecter les autres dans ma tenue. Mes vêtements doivent en tout temps couvrir mes sous-vêtements.

Je comprends que les intervenantes peuvent me rencontrer si ma tenue vestimentaire est jugée inadéquate et m'inviter à porter un t-shirt (fourni par Espoir Rosalie). Dans le cas où je refuse, je serai invitée à aller me changer.

Les malaises et conflits

Je m'engage à m'affirmer adéquatement, à faire preuve de tolérance envers les autres, à résoudre mes conflits, mes malaises, mes difficultés, ou mes frustrations pacifiquement, ou de solliciter l'aide des intervenantes à cet effet si besoin.

Le respect et la propreté des lieux

Je m'engage à respecter la propriété, le matériel et les lieux qui sont à ma disposition. Je contribue à la propreté des lieux, je nettoie la salle de bain après usage et contribue aux tâches ménagères à la fin de chaque journée.

Je m'engage à utiliser seulement le réfrigérateur qui est mis à ma disposition dans la cuisine et je comprends que je ne peux pas utiliser la laveuse, la sécheuse, le bain et la douche sans autorisation.

Je m'engage à ne pas pénétrer dans les lieux réservés au personnel (p. ex. bureaux des employées, espaces de rangement) à moins d'y être autorisée par les employées.

3. Mode de fonctionnement

Horaires des services

Je comprends que l'organisme accueille les familles à partir de 8h30 pour l'horaire de jour et de 17h00 pour l'horaire de soir.

Je comprends que les services se terminent à 15h30 pour les services de jour et à 20h00 pour les services de soir et je m'engage à venir chercher mes enfants à l'heure.

Je respecte l'horaire suivant pour les ateliers et activités:

- Arrivée au plus tard à 9h15 pour les ateliers du matin.
- Arrivée au plus tard à 12h45 pour les ateliers de l'après-midi.

Si mon enfant est inscrit en halte-garderie je comprends que je dois :

- Arriver avant 9h30 pour le bloc du matin;
- Arriver avant 11h30 pour le bloc d'après-midi
- Quitter au plus tard à 12h15, avant la sieste, si mon enfant n'est pas inscrit pour le bloc d'après-midi.

Je comprends que si j'arrive en retard, il est possible que l'accès à l'atelier ou l'activité me soit refusée.



Inscription et participation aux activités

Je comprends que l'inscription aux activités de la semaine suivante doit se faire au plus tard le jeudi 15h30.

Je comprends que si je ne m'inscris pas à temps, il est possible que l'accès aux services me soit refusé.

Je participe activement aux activités et j'adopte une attitude positive. Je pourrais être invitée à quitter une activité si je manque de respect aux autres participantes et/ou aux intervenantes ou si je ne suis pas disposée à participer adéquatement.

Je comprends que je dois aviser le plus rapidement possible l'organisme si je décide de ne pas me présenter aux activités.

Je comprends que l'utilisation du cellulaire lors des activités est défendue et que si nécessaire, les intervenantes pourraient me demander de déposer mon cellulaire dans un panier prévu à cet effet pour toute la durée de l'activité.

Mesures de sécurité

Ces mesures visent à assurer la sécurité de toutes.

Je comprends que je ne dois pas ouvrir la porte aux visiteurs. Cette tâche incombe aux employées.

Si je suis témoin d'une situation de crise ou de conflit entre les bénéficiaires, ou de celles-ci avec une intervenante, je comprends que je dois quitter la pièce immédiatement et aller informer un membre du personnel. Ensuite, je dois me diriger vers un endroit calme. Si besoin, je peux parler avec une intervenante de ce dont j'ai été témoin.

En cas d'incendie, je dois immédiatement me diriger vers la sortie la plus proche en laissant mes effets personnels sur place. Le lieu de rassemblement est situé sur le trottoir de la rue des Oblats de l'autre côté.

Je m'engage à ne pas fumer à l'intérieur et à utiliser l'espace réservé à cet effet.

Transport

Espoir Rosalie offre gratuitement différentes options de transports aux participantes et à leurs enfants.

- Billets d'autobus
- Transport par un membre de l'équipe
- Billet de taxi

Je comprends que c'est l'équipe d'Espoir Rosalie qui détermineras le type de transports qui pourras m'être offert. Le cas échéant, cette mesure sera inscrite dans mon plan de cheminement et sera réévaluée de façon ponctuelle.

Je comprends que le transport par un membre de l'équipe et la remise de billets de taxi sont des mesures d'exceptions offertes uniquement si je ne suis pas en mesure de me déplacer par mes propres moyens ou par autobus.

Je comprends que le transport n'est offert que pour l'aller et le retour à Espoir Rosalie et qu'aucun transport ou billet d'autobus ne me sera fourni pour un autre motif.

Je comprends que le transport par un membre de l'équipe n'est offert que dans le secteur Gatineau. Si je souhaite bénéficier du transport, mais que je réside dans un autre secteur, je m'engage à me déplacer jusqu'à un point de rencontre dans le secteur Gatineau.

Je comprends que je dois faire mes demandes de transports minimalement 24 heures à l'avance.

La secrétaire-réceptionniste me contacteras avant le départ du transport pour m'informer du délai de son arrivée. Je comprends que je dois être prête lors de l'arrivée du chauffeur et ne pas le faire attendre.

Je comprends que je dois aviser le plus rapidement possible l'organisme si je dois annuler un transport.

Je comprends que je suis responsable de mes enfants en tout temps lorsque je suis dans le véhicule de l'organisme.



Je comprends que je dois utiliser un siège d'auto conforme aux normes pour mes enfants;

- Le siège de bébé – dès la naissance et jusqu'à au moins 10 kg (22 lb).
- Le siège d'enfant – pour les enfants qui pèsent au moins 10 kg (22 lb).
- Le siège d'appoint – pour les enfants qui pèsent au moins 18 kg (40 lb).

Je comprends que l'itinéraire de transport est déterminé par l'équipe d'Espoir Rosalie et que le chauffeur ne fera aucun arrêt supplémentaire ou changement d'itinéraire.

Avant de signer les bons de taxi, je m'assure :

- De vérifier le montant affiché au compteur;
- De vérifier le montant inscrit sur le bon;
- De vérifier la date inscrite sur le bon;
- De remettre une copie du bon à l'organisme à mon arrivée.

Je comprends que je ne dois, en aucun cas, appeler moi-même un taxi au nom d'Espoir Rosalie.

La halte-garderie

Je comprends qu'il est de ma responsabilité d'inscrire mes enfants à la halte-garderie tant lors de mes présences aux activités que pour les périodes de halte-répit.

Je comprends que l'organisme doit maintenir un ratio d'enfants raisonnable à la halte-garderie et que la présence de mes enfants pourrait être refusée par manque de place. Je serai alors accueillie sans mes enfants.

Je comprends qu'il est de ma responsabilité d'aborder tout besoin spécifique de mon/mes enfants avec les éducatrices de la halte-garderie.

Je comprends que je dois m'abstenir de perturber l'horaire de la garderie et éviter de me rendre dans les locaux entre l'heure d'arrivée et l'heure de départ de mon/mes enfant(s). Au besoin, je peux solliciter une intervenante qui assurera le suivi nécessaire auprès de l'éducatrice.

Je comprends que pour la santé et la sécurité des autres, mes enfants ne seront pas acceptés s'ils présentent un des signes ou des symptômes suivants :

- Fièvre (plus de 38° Celsius).
- Diarrhée ou gastro-entérite (plus de 2 selles liquides par demi-journée). Les enfants seront acceptés 48 heures après les dernières selles liquides.



- Éruptions cutanées de nature infectieuse, comme par exemple :
- Varicelle.
- Impétigo.
- Gale.
- Cinquième maladie (érythème infectieux).
- Conjonctivite (œil rouge avec infection).
- Lentilles et poux. Les enfants chez qui l'on détecte des lentilles ou des poux doivent être retournés chez eux pour subir un traitement prévu à cet effet. Avant de réintégrer la halte-garderie, les enfants doivent être contrôlés par les éducatrices.

Je m'engage à informer l'organisme, plus particulièrement les éducatrices et aide-éducatrices, des allergies de mes enfants.

Les repas et collations fournis par la halte-garderie sont certifiés sans noix et arachides. Je comprends toutefois que si mon enfant présente d'autres allergies, il est possible qu'on me demande de lui fournir un repas et des collations pour la journée.

Je m'engage à fournir en tout temps, et selon les saisons, des vêtements et des chaussures adéquats pour mes enfants lors de sorties à l'extérieur et d'identifier leurs effets personnels (p. ex. : vêtements, sacs, bouteilles).



4. Mes droits et mes responsabilités

Je comprends que j'ai des droits, mais j'ai aussi des responsabilités :

Je comprends que je suis libre et volontaire quant à ma participation aux activités de l'organisme et lorsque je bénéficie de services. De ce fait, je suis libre de me retirer à tout moment.

Je m'engage à respecter le fonctionnement de l'organisme. Il est de ma responsabilité de m'informer des activités, services et changements à l'horaire.

Je comprends que l'organisme décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'effets personnels et qu'il ne peut être tenu responsable. Le cas échéant, je dois aviser l'administration.

J'ai pris connaissance du *Guide de la bénéficiaire*, et je m'engage à le respecter.

Nom de la participante

Signature de la participante

Date (aaaa-mm-jj)

Signature de l'intervenante

Date (aaaa-mm-jj)