

LA LOI DE LA RUE No.5

REFUGES

Qu'est-ce qu'un refuge en cas d'urgence?

Les refuges sont gérés par des organismes de bienfaisance, des associations sans but lucratif et des entreprises. Dans la Ville de Toronto, un département de la ville appelé les services de refuge (Hostel Services) fournissent un logement et de l'aide aux individus itinérants y compris les jeunes. Les repas et les soins de subsistance sont fournis dans un milieu sécuritaire ainsi que la gestion de cas, le counseling, les programmes de soutien pour les adultes et les enfants. Des préposés au logement social aident les clients avec l'obtention de logis.

Les refuges à Toronto doivent être conformes aux normes de logement de la Ville de Toronto. En plus des règlements internes et des droits qui sont particuliers à chaque refuge, les questions et les réponses ci-dessous s'appliquent aux refuges de Toronto qui respectent les normes d'habitation.

Quelles sont mes obligations à l'intérieur d'un refuge?

Lorsque vous habitez dans un refuge, vous êtes tenu de traiter le personnel du refuge et les autres résidents du refuge avec respect. Vous devez également respecter la propriété privée et les biens du refuge et ceux des autres résidents. Vous devez si possible améliorer votre situation de logement.

Quels sont vos droits à la vie privée pendant votre séjour dans un refuge?

Chaque refuge doit posséder une politique écrite énonçant qu'ils ne divulgueront pas les renseignements personnels recueillis à votre sujet sans votre consentement. Toutefois, il existe quelques exceptions à cette règle où le refuge peut divulguer des renseignements sans votre consentement, y compris lorsque le refus ou l'omission de fournir des renseignements peuvent mettre le personnel ou les résidents en danger, lorsque la divulgation est nécessaire en vertu de la *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, (procéder au signalement au sujet d'un enfant en besoin de protection) ou lorsque la divulgation est ordonnée par un tribunal ou par sommation.

Quelles sont les normes de santé et de sécurité dans un refuge?

Le refuge doit vous fournir l'accès à un endroit pour vous laver et si possible un lieu pour faire la lessive. Du savon, du shampoing, des rasoirs et des produits hygiéniques pour femmes doivent être fournis dans des situations d'urgence et lorsque vous n'avez pas de revenu. Des armes et des drogues illicites ne sont pas autorisées dans le refuge ou sur la propriété du refuge. Si vous prenez des médicaments sous ordonnance, le refuge doit les conserver dans un endroit sécuritaire qui est sous clé en tout temps.

Comment peut-on quitter un refuge?

Il n'existe pas de limite de séjour prescrite dans un refuge et la durée de votre présence dépend de votre situation particulière. Avant de quitter le refuge, vous et le refuge devez d'abord planifier votre sortie. Il existe certains cas où vous pouvez quitter sans établir un plan. Cela peut comprendre une situation de voie de fait sur un membre du personnel ou sur d'autres résidents

ou autre comportement violent, la possession d'armes, la vente de drogues illicites ou autre conduite qui peut mettre à risque la santé et la sécurité des membres du personnels ou d'autres résidents.

Où puis-je téléphoner en cas de préoccupations ou de plaintes?

Tous les refuges doivent posséder un processus interne pour résoudre les plaintes et ils doivent en informer tous les résidents. Tous les refuges doivent également conserver un dossier de toutes les plaintes formelles et de la résolution de celles-ci.

Si votre refuge n'est pas en mesure de vous aider ou si vous désirez interjeter appel d'une décision de votre fournisseur de refuge, vous pouvez communiquer avec les « services au refuge » (Hostel Services) au 416-392-8741. Votre appel sera dirigé vers un superviseur. On procédera à une enquête du refuge pour s'assurer que les services sont offerts en conformité avec les normes d'habitation de Toronto.

J'ai besoin d'un refuge d'urgence:

Si vous avez un besoin d'un refuge de manière urgente vous pouvez téléphoner n'importe quel des numéros ci-dessous :

- Ligne d'aide de Toronto (Toronto Help Line): 3-1-1
- Le centre d'accueil des refuges de Toronto (Toronto Shelters Central Intake): 416-338-4766 ou 1-877-338-3398
- Ligne de soutien pour enfants (Kids Help Phone): 1-800-668-6868

Voici une liste des refuges pour jeunes à Toronto. La plupart des refuges acceptent les jeunes entre 16 et 24 ans. Les procédures d'accueil diffèrent d'un refuge à l'autre. Communiquez avec le refuge de votre région ou le centre d'accueil des refuges de Toronto (Toronto Shelters Central Intake) pour plus de renseignements: 416-338-4766 ou 1-877-338-3398.

Nom du refuge	Numéro de téléphone	Adresse
Covenant House	416-598-4898	20, rue Gerrard Est
Eva's Place	416-441-1414	360, chemin Lesmill
Eva's Satellite	416-229-1874	25, Canterbury Place
Horizons for Youth	416-781-9898	422, avenue Gilbert
Second Base Youth Shelter	416-261-2733	702, chemin Kennedy
Turning Point Emergency Shelter - Hommes seulement	416-925-9250	95, rue Wellesley Est
YMCA House-Hommes	416-504-9700	485, rue Queen Ouest
Youth Without Shelter	416-748-0110	6, Warrendale Court
YWCA First Stop Woodlawn - Femmes seulement	416-922-3271	80, avenue Woodlawn Est
Kennedy House Youth Shelter	416-421-7776	1076 Pape Avenue

Ressources supplémentaires :

- Streets to Homes Assessment and Referral Centre
129, rue Peter Téléphone: 416-392-0090
- Guide to Services for People who are Homeless
<http://www.toronto.ca/housing/pdf/guidetoservices.pdf>