

Compte-rendu du partage de pratiques *Code de vie et protocole de crise*

Un grand merci à celles et ceux qui ont participé au partage de pratiques du 20 novembre dernier. L'écriture ou la réécriture d'un code de vie est un processus de longue haleine et il peut être intimidant de s'y attaquer sans d'abord en faire le découpage. Dans ce premier atelier, nous avons décortiqué les codes de vie partagés par vos organismes afin d'en tirer un maximum d'inspiration.

Nous avons eu l'occasion de nous concentrer sur trois thèmes généralement abordés dans un code de vie. À la fin de chaque section, les questions sans réponse ainsi que des outils à explorer ont été regroupés pour mieux diriger le travail à venir.

1. Règles pour les usager.e.s

Le code de vie s'adresse principalement aux personnes qui fréquentent l'espace au quotidien. Il permet de communiquer aux usager.e.s les valeurs de nos organismes ainsi que les règles à suivre pour maintenir un milieu de vie agréable pour toutes. Ces règles doivent être concises et claires, sans être appliquées de façon rigide ou impersonnelle. Correctement utilisé, le code de vie est un excellent outil pour gérer une panoplie de conflits.

Gestion de conflits

- Viser une perspective de justice transformatrice :
 - Mot d'ordre : ne pas utiliser le code de vie pour vulnérabiliser davantage les plus marginalisées.
- Différencier les compréhensions de ce qui est violent ou agressif/agressant.
 - Ex: Crier. Certaines personnes s'expriment plus de cette façon, sans être un danger pour les autres.
- Favoriser la compréhension des termes employés.
 - Ex : Feuille de définitions communes du respect, violence, de la cohabitation, etc.
- Comité de *care* et/ou senti peut être mis en place pour gérer les conflits persistants.
- Conflit au sein de l'équipe : trouver du temps pour le *care* est important.
 - Définition du *care*: prioriser la pérennité du projet commun.

Affichage

- Le code de vie doit tenir sur une feuille afin d'accommoder les différents niveaux de littératie.
- Le code de vie peut être adapté aux enfants, différent du code de vie général.
- Affichage des règles : peut servir d'attaque entre les usager.e.s, par exemple une interdiction de crier. À l'inverse, cela permet d'assurer une meilleure cohérence parmi les actions de l'équipe de travail.

Quand déroger?

- Pas besoin d'être inflexible dans l'application des règles.
- Faire une distinction entre ce qui est écrit et ce qui est fait (on fait généralement preuve de plus de souplesse en vrai).
- On peut faire preuve de plus ou moins de tolérance dépendamment du niveau de privilège de personne (plus de tolérance pour les moins privilégié.e.s).
- La formation du personnel permet de nuancer leur interprétation du code de vie.
- Les immeubles communautaires ont parfois plusieurs codes de vie différents, selon le nombre d'organismes qui y résident. Dans ce cas, les espaces communs sont régis par un code de vie partagé, mais chaque organisme conserve aussi son propre code de vie, effectif dans ses locaux.

Questions à explorer

- Comment peut-on appliquer les règlements aux usager.e.s régulière.s, très présent.e.s à l'espace?
- Est-ce que ça existe un guide du *care*?
- Comment gère-t-on les exclusions des usager.e.s vulnérables?

2. Exclusions

Il est ressorti des discussions que les exclusions ne prennent pas la même place dans un code de vie selon la ou les personnes ciblées par la sanction. Par exemple, un.e usager.e qui fréquente l'espace au quotidien sera traité différemment d'un groupe affinitaire qui veut réserver une salle pour la première fois. Il arrive également que des exclusions visent des membres du personnel.

Exclusion d'une usager.e

Un souci particulier a été accordé aux dynamiques de pouvoir sous-jacentes. Avec une mesure aussi drastique qu'une exclusion, il a été soulevé à de nombreuses reprises que les personnes plus marginalisées sont également les plus souvent visées.

- Éviter l'approche de "tolérance zéro" : principe généralement excessif. On peut plutôt trouver d'autres approches qui permettent la transformation.
- Dynamiques de pouvoir entre usager.e.s : les usager.e.s plus privilégié.e.s peuvent parfois utiliser le code de vie à outrance sur des personnes plus marginalisées.
- Approcher les exclusions différemment dépendamment de la personne en face de nous.
 - Ex : Une exclusion peut être plus longue envers une personne ayant plus de privilèges.
- Avant de sévir, prendre le temps de clarifier les règles avec la personne fautive. Une erreur de compréhension ne requiert pas une exclusion.
- Motifs d'exclusion à considérer : propos discriminatoires, bris d'objets, entrée par effraction.
- Intervention auprès des personnes agresseuses :
 - Optique de "call-in" : On dit en privé à la personne de partir.
 - Garde la porte ouverte à une transformation de la personne fautive, dans une optique de justice transformatrice.

Exclusion d'un groupe

Plusieurs organismes louent des salles ou une partie de leurs espaces et font souvent partie de leur stratégie de financement. Il arrive toutefois que des groupes dont la mission est contraire à celle de l'organisme, voire des groupes haineux, veulent louer ces espaces. Dans ce cas-ci, les organismes peuvent être plus intransigeants.

- L'exclusion d'un groupe peut se faire de façon unilatérale, sans que celui-ci ait préalablement fréquenté l'espace.
- Parmi les groupes à exclure, on énumère :
 - les groupes haineux (transphobes, fascistes, anti-immigration, etc.);
 - les partis politiques;
 - les organismes religieux (surtout pour les organismes 2SLGBTQIA+).
- L'adhésion aux valeurs de l'espace peut être un critère essentiel pour pouvoir louer une salle.
 - Les valeurs ainsi qu'une version abrégée du code de vie peuvent être distribuées au moment de la location.

Certains groupes peuvent être "exclus" pendant des périodes bien précises afin d'assurer le maintien d'un "safer space".

Ex: Des plages horaires en non-mixité peuvent faciliter l'inclusivité dans un espace à des moments précis.

Exclusion d'un.e membre du personnel

Les conflits à l'interne peuvent être particulièrement difficiles à naviguer, en plus d'être longs à régler et possiblement litigieux. Il vaut la peine d'entrevoir des alternatives supplémentaires à une exclusion dans ces cas-ci.

- Exclusions à l'interne peuvent être discutées en rencontre collective, afin de trouver des pistes de solution.
- Médiation : entamer un processus en médiation peut être une condition obligatoire avant de procéder à une exclusion. Pour se faire, il faut démontrer que la médiation a été proposée et refusée.
- On comprend les conflits différemment. Il faut trouver des perspectives communes. Pour cela, il faut que tout le monde reconnaisse qu'il y a conflit en premier lieu.
- Formation d'un comité décisionnel en cas de litige. En ce qui concerne sa composition, avoir la parité apparaît comme une priorité.

Pourquoi avoir recours aux exclusions?

- Développer une politique d'exclusion permet de donner du corps aux valeurs organisationnelles.
- Considérer les exclusions comme la dernière étape d'un processus qui vise la justice transformative. Plusieurs autres mesures peuvent être considérées en amont. On peut entre autres:
 - Donner un avis verbal ou écrit
 - Faire intervenir les ressources humaines si l'avis ne suffit pas.
 - Faire intervenir le C.A. si les RH ne suffisent pas.
 - Exclure la personne si le reste échoue.

Questions à explorer

- Jusqu'à quel point faut-il accepter les conflits sans recourir aux exclusions?
- Quels règlements mettre en place pour recadrer ou limiter l'escalade d'un conflit?
- Comment filtrer les groupes qui veulent user de nos espaces?
- Outil à explorer : Formation Oméga sur la gestion de crise.
- Outil à explorer : Les pratiques d'exclusion développées par l'organisme *Dans la rue*.

3. Accessibilité

L'accessibilité est un champ vaste et il peut être difficile de recenser toutes les mesures d'accessibilité. Voici donc la liste non exhaustive des mesures d'accessibilité qui ont été mentionnées au cours de l'atelier.

Gestion de l'espace

- Adapter un espace pour l'allaitement et permettre aux gens de le faire librement dans le bâtiment.
- Lumières : choisir un éclairage doux et non-agressif.
- Avoir des toilettes non-genrées.
- Affichage : si l'affichage est permis dans le bâtiment, établir des critères d'admissibilité
 - Ex: aucune tolérance pour l'affichage oppressif.
- Maintenir la propreté des espaces pour les personnes immunosupprimées.
- Plages horaires en non-mixité : pour assurer le respect des zones de non-mixité, prévoir un temps entre les séances mixtes et non mixtes.

Matériel

- Milieux bruyants : casques insonorisants à disposition.
- Surstimulation ou régulation émotionnelle : *fidgets* à disposition.
- Barrière de langage : traduire en d'autres langues les documents adressés aux usager.e.s.
 - Préparer d'avance des copies imprimées dans chaque langue.
- Guide d'accessibilité: document qui explique les mesures d'accessibilité.

Événements

- Se doter d'un guide pour organiser des événements extérieurs ou au bâtiment.
 - Ex: Document sur le site de la CDC Centre-Sud.
- Rendre les mesures d'accessibilités publiques et connues autant que possible. Diverses options de partage s'offrent à nous :
 - Réseaux sociaux : faire des rubriques explicatives.
 - Tableau dans le bâtiment.
 - Formulaire de location.
 - Partager le code de vie par le fait même
- Emprunt d'une rampe d'accès amovible sur demande à un autre organisme lors d'événements.

Questions à explorer

- Quels outils de traduction simultanée peut-on utiliser lors de nos événements?
- Comment développer l'accessibilité culturelle?
- Comment communiquer que notre espace se veut un *safer space*, notamment pour les personnes ayant des enjeux d'accessibilité?
- Comment sélectionner le type d'affichage et qui s'en occupe (équipe ou usager.e.s)?
- Où produire des copies traduites des documents aux usager.e.s?
- Outil à explorer : Analyse des 10 premiers mètres, un outil d'analyse pour nos entrées.
- Outil à explorer : Service multilingue chez AGIR.

Suite - Deuxième atelier

En ce qui concerne les suites de l'atelier, les participant.e.s ont décidé :

- qu'il est pertinent de rendre accessible nos codes de vie afin que les autres organismes puissent en bénéficier;
- qu'un drive partagé entre participant.e.s aux ateliers est l'outil à privilégier pour partager ces documents;
- que l'écriture collaborative de nos codes de vie se poursuivra lors du prochain partage de pratiques.