

Une sécurité *sur mesure* dans les OSBL d'habitation pour aînés



TÉLÉCHARGEZ CE DOCUMENT SUR
rqoh.com/securiteaines



Le Réseau québécois des OSBL d'habitation rassemble huit fédérations régionales qui soutiennent elles-mêmes près de 1200 organismes gérant un parc immobilier de 50 000 logements. Parmi eux, quelque 500 organismes offrent au-delà de 22 000 logements destinés à des personnes âgées. Celles-ci y trouvent un milieu à la fois accessible, sécuritaire, stimulant et respectueux de leur autonomie.

Partout au Québec, les OSBL d'habitation font en sorte que le droit à un logement abordable et de qualité s'avère une réalité pour les milliers de personnes qui ont choisi d'y vivre.

Dans le présent document, le masculin est utilisé sans aucune discrimination et seulement dans le but d'alléger le texte.

Rédaction : Jacques Beaudoin (avec la collaboration de Lisa-Flor Sintomer)

L'auteur tient à remercier toutes les personnes qui ont partagé leurs pratiques pour la préparation de ce document, et en particulier les directions des OSBL Alternatives communautaires d'habitation et d'intervention de milieu et Habitations Nouvelles Avenues pour leur disponibilité.

Réseau québécois des OSBL d'habitation

1431, rue Fullum, bureau 102
Montréal (Québec) H2K 0B5
info@rqoh.com • www.rqoh.com • 514 846-0163

3^e édition • Pour obtenir et télécharger les mises à jour : rqoh.com/securiteaines

Réalisé grâce au soutien financier de :



Présentation

Au cours des dernières années, la sécurité des aînés a pris une place de plus en plus importante dans le débat public. Des cas de mauvais traitements survenus dans des résidences privées pour aînés de même que la tragédie de L'Isle-Verte ont incité le gouvernement québécois à adopter un certain nombre de mesures, dont le rehaussement des normes qui encadrent la certification de ces résidences.

À la suite des modifications qui y ont été apportées en 2013, le *Règlement sur les conditions d'obtention d'un certificat de conformité et les normes d'exploitation d'une résidence privée pour aînés* – auquel nous référerons plus simplement dans ce document comme le « règlement sur la certification » – a suscité nombre de critiques de la part des OSBL d'habitation (OSBL-H) pour aînés, qui lui ont notamment reproché son caractère « mur à mur » qui ne tient pas compte de leur réalité ni du droit à l'autonomie des aînés qui y logent. Dans le cas de ceux qui n'offrent ni soins infirmiers ni services d'assistance personnelle, il est apparu que les nouvelles normes pouvaient même avoir un effet inverse à celui souhaité, en amenant certains locataires à devoir déménager, faute de pouvoir payer l'augmentation du coût des loyers entraînée par l'implantation de ces normes. C'est ainsi que bon nombre de ces OSBL ont été contraints de se retirer du processus de certification.

Les pressions et représentations variées exercées par le milieu des OSBL-H pour aînés ont heureusement convaincu le ministre de la Santé et des Services sociaux de revoir le cadre réglementaire applicable. À l'automne 2016, les informations circulant au sujet de la nouvelle réglementation étaient encourageantes. De manière générale, les

ajustements proposés assureraient la viabilité des OSBL d'habitation actuellement assujettis à la certification et permettraient aux locataires aînés qui y logent de continuer à y résider. Ces ajustements inciteraient les organismes qui se sont retiré de la certification en 2013 à s'y conformer de nouveau. Il s'agirait donc d'une solution gagnante à tous les points de vue : les aînés à faible revenu continueront de bénéficier d'un logement abordable et adapté, les organismes pourront envisager d'étendre leur offre de services et développer de nouveaux projets, et le réseau de la santé et des services sociaux pourra exercer une supervision auprès d'un plus grand nombre de résidences. Le ministre de la Santé et des Services sociaux doit annoncer courant 2017 la nouvelle réglementation qui s'appliquera aux résidences pour aînés de type communautaire.

Le présent document vise à partager les meilleures pratiques que les OSBL-H pour aînés ont su mettre en place au fil des années. Bien avant que l'on ait même songé à adopter des normes de certification, les OSBL d'habitation ont été des précurseurs en matière de sécurité des aînés. Leur caractère communautaire permet aux locataires de se prendre en charge en collaboration avec les ressources et intervenants du milieu. Cela favorise un environnement à la fois sécuritaire et sécurisant propice à leur mieux-être, tant dans les activités de la vie quotidienne qu'en situation d'urgence.

D'abord préparé au printemps 2015 à l'occasion de la tournée nationale *Un toit pour tous* du RQOH, ce document se veut un outil de référence qui devra éventuellement être mis à jour – c'est du moins ce que nous espérons ! – après l'adoption du nouveau cadre réglementaire adapté à la réalité des OSBL-H que le ministre Barrette a promis. En ce sens, il s'agit d'un document évolutif, dont le contenu a déjà été bonifié par les suggestions des administrateurs, gestionnaires et locataires des OSBL qui ont participé aux activités de la tournée *Un toit pour tous*.

Cet outil de référence s'adresse d'abord aux OSBL-H pour aînés non assujettis à la certification, qui n'offrent ni soins infirmiers ni services d'assistance personnelle.

Ceux qui offrent de tels services, tout comme ceux qui ont choisi de demeurer certifiés, peuvent bien sûr s'inspirer des suggestions qui s'y trouvent, mais ils sont néanmoins tenus de se conformer aux normes prévues dans le règlement sur la certification ; ces organismes peuvent ainsi se référer au Manuel d'application publié par le MSSS, disponible sur le Web à l'adresse suivante :

<http://publications.msss.gouv.qc.ca/acrobat/f/documentation/2012/12-843-03W.pdf>.

Quant aux OSBL-H pour aînés non certifiés, notez que les pratiques partagées dans le présent document ne sauraient remplacer quelque autre loi ou règlement qui leur soit applicable. Elles devraient en outre être adaptées à leur situation particulière et faire l'objet de discussions avec les membres du personnel, les bénévoles et les locataires, dans le respect de l'autonomie de ces derniers. Par ailleurs, leur implantation et leur mise en œuvre devraient être ratifiées par une résolution formelle du conseil d'administration, qui pourra aussi être appelé à en réévaluer périodiquement la pertinence.

Systèmes d'appel à l'aide

De type fixe ou mobile, les systèmes d'appel à l'aide permettent d'obtenir, en cas de besoin, l'assistance d'une personne disponible sur place ou des services d'urgence. Ces systèmes peuvent être reliés à un fournisseur externe (centrale d'appels) ou à la ressource disponible sur place (ex. : le bureau du gestionnaire).

Dans l'un ou l'autre cas, il est important **que le schéma de réponse soit clairement établi** et compris par chacun des intervenants concernés.

- Dans les cas où un système d'appel à l'aide fixe est installé, le gestionnaire doit vérifier régulièrement le bon état de fonctionnement du système ; si celui-ci est relié à un système central, la fiabilité du fournisseur désigné devrait également être réévaluée périodiquement.
- Dans les cas où aucun système d'appel à l'aide fixe n'est installé, le gestionnaire peut conclure une entente avec un fournisseur intéressé à offrir un système d'appel à l'aide mobile aux locataires. Il s'agira ensuite d'informer chaque locataire de la possibilité d'obtenir ce service et de lui en communiquer les modalités. **En fin de compte, il appartiendra au locataire de décider** s'il souhaite, ou pas, se procurer le système mobile et de souscrire au service proposé par le fournisseur. Cela dit, il pourrait s'avérer prudent pour le gestionnaire de consigner les refus : **un modèle de formulaire est suggéré à l'annexe 1.**

Dans un OSBL-H pour aînés non certifié dont les locataires sont autonomes et aptes à faire appel eux-mêmes aux ser-

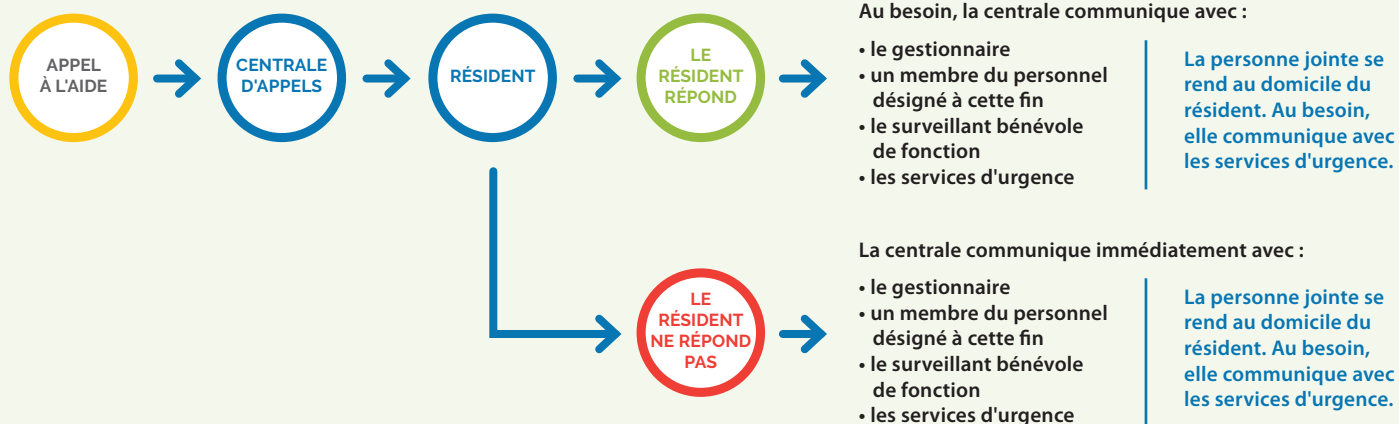
vices d'urgence, les systèmes d'appel à l'aide – qu'ils soient fixes ou mobiles – peuvent être perçus comme moins nécessaires, particulièrement si les locataires disposent d'un numéro de téléphone où ils peuvent joindre un membre du personnel ou un surveillant bénévole (locataire ou membre du voisinage immédiat – voir plus loin) ; le locateur n'a d'ailleurs aucune obligation d'offrir ce service. Ces systèmes peuvent néanmoins s'avérer utiles parmi un ensemble de mesures intégrées, en particulier dans les situations de perte d'autonomie de certains locataires. Si un gestionnaire constatait une telle perte d'autonomie chez un locataire ayant initialement indiqué son refus de recourir au système d'appel à l'aide, il serait d'ailleurs pertinent de lui proposer de nouveau.

RÉSIDENCE POUR AÎNÉS CERTIFIÉE

Le règlement sur la certification oblige l'exploitant à mettre à la disposition de chaque résident un système d'appel à l'aide fixe ou mobile. S'il est fixe, il doit pouvoir être utilisé à partir du lit du résident, dans chacune des salles de bain ou des salles d'eau privées de sa chambre ou de son logement de même que dans chaque salle de bain ou salle d'eau commune de la résidence. Le système doit permettre au résident d'obtenir, en tout temps et rapidement, l'aide d'un membre du personnel responsable des appels d'urgence et présent physiquement dans la résidence. Le résident peut néanmoins refuser par écrit d'y avoir recours.

EXEMPLE DE SCHEMA DE RÉPONSE D'UN SYSTÈME D'APPEL À L'AIDE (FIXE OU MOBILE)

Le schéma ci-contre présente un modèle de cheminement d'un appel à l'aide. D'autres formules sont évidemment possibles et peuvent s'avérer tout aussi efficaces ; le plus important étant que chacun des intervenants sache précisément ce qu'on attend de lui.



Sécurité communautaire

LOCATAIRE OU BÉNÉVOLE SURVEILLANT

L'environnement particulier des habitations communautaires rend possible aux OSBL d'habitation pour aînés de faire appel à l'engagement et la solidarité des locataires et de leurs voisins immédiats pour offrir une aide et un soutien continus aux résidents qui éprouveraient quelque besoin.

Durant les heures où le gestionnaire et les membres du personnel sont présents, c'est bien sûr à eux que cette responsabilité échoit. Mais qu'en est-il en dehors des heures de bureau de la gestion ? L'une des façons les plus simples d'assurer une surveillance qui soit à la fois efficace et respectueuse des caractéristiques des OSBL-H pour aînés autonomes – qui, rappelons-le, ne sont ni des CHSLD, ni des ressources intermédiaires – c'est de mettre en place **un système de bénévoles responsables**. Ceux-ci seront appelés à intervenir en cas de besoin pour tout problème pouvant survenir en l'absence d'un membre du personnel. Il s'agit là d'un mécanisme éprouvé, utilisé avec succès depuis plusieurs années par de nombreux organismes.

Le plus fréquemment, ces bénévoles seront désignés parmi les locataires eux-mêmes, mais il peut aussi s'agir de membres du voisinage ou de la communauté volontaires et disponibles pour assumer cette tâche.

Pour être pleinement efficace, ce système doit être planifié minutieusement. Sa mise en place devrait également être dûment autorisée par une résolution du conseil d'administration de l'OSBL.

L'horaire des bénévoles devrait être établi par rotation, en tenant évidemment compte de leurs disponibilités, de manière à s'assurer qu'au moins un bénévole surveillant

« Située dans le quartier Rosemont à Montréal, les Habitations Nouvelles Avenues ont mis en place un système comme celui-là. La directrice générale, Carole Lafrance, explique comment cela fonctionne : « Nos locataires bénévoles sont appelés à intervenir si un quelconque problème survient en-dehors des heures de bureau... Durant la journée, les locataires s'adressent aux membres du personnel en cas de besoin ; en tout autre temps, ils peuvent joindre le surveillant de fonction en composant un numéro de téléphone unique, les bénévoles se partageant le même appareil cellulaire. »

- Bulletin Le Réseau, automne 2015

soit disponible en tout temps en l'absence des membres du personnel.

Idéalement, ces bénévoles auront complété avec succès les formations de secourisme général et de réanimation cardiorespiratoire dispensées par un organisme reconnu, tel l'Ambulance Saint-Jean et la Croix-Rouge canadienne.

Ce à quoi ils s'engagent doit être établi clairement ; vous pouvez utiliser **le formulaire proposé à l'annexe 2**. Les bénévoles responsables agiront comme personnes-ressources auprès des résidents de l'OSBL. Ils peuvent aussi se voir confier certaines tâches générales de surveillance en lien avec la sécurité de l'immeuble et des résidents : ronde de vérification du verrouillage des portes d'entrée dans l'immeuble ; vérification de la mise en service des systèmes d'alarme ; repérage visuel des manquements à la sécurité des lieux ; etc.

Il va sans dire que chacun de ces bénévoles doit être informé des procédures à suivre et des ressources auxquelles s'adresser en cas d'urgence.



EXEMPLE D'UN AIMANT À APPOSER SUR LE RÉFRIGÉRATEUR, À DISTRIBUER À CHAQUE LOCATAIRE

Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h :
Contactez le bureau au
000 000-0000

En-dehors des heures de bureau :
Locataire-surveillant-bénévole
000 000-0000

INFO-SANTÉ 811

EN CAS D'URGENCE 911

EXEMPLE D'AFFICHE À APPOSER DANS LES ESPACES COMMUNS POUR INFORMER LES LOCATAIRES DU NOM DU BÉNÉVOLE DISPONIBLE

||| VOTRE LOCATAIRE-SURVEILLANT-
BÉNÉVOLE POUR CETTE SEMAINE : |||

**MARIE-JEANNE
BELHUMEUR**

000 000-0000



L'OSBL BIEN DE CHEZ NOUS

Dans les cas où un système d'appel à l'aide fixe est installé ou le résident a souscrit à un système d'appel à l'aide mobile, le bénévole surveillant pourra être identifié comme l'une des personnes à contacter par la centrale d'appels, selon le protocole convenu. Plus fréquemment, les résidents se verront simplement communiquer **un numéro de téléphone unique pour joindre le bénévole surveillant** en-dehors des heures d'ouverture de bureau. Pour l'OSBL-H, il suffit de se procurer un appareil de téléphone cellulaire, dont le numéro sera communiqué aux locataires, et qui sera remis à tour de rôle aux bénévoles qui assurent la surveillance.

Une fois le système en place, il est important d'en rappeler l'existence et le fonctionnement régulièrement à l'ensemble des locataires. Des outils peuvent ainsi être produits et distribués pour rappeler le numéro à composer ou pour informer les locataires du nom de la personne bénévole disponible dans une période donnée.

Attention : les locataires ou bénévoles surveillants ne doivent pas être assimilés aux premiers répondants. Leur rôle est principalement de veiller à la sécurité générale de l'immeuble et des locataires, de rassurer ces derniers et de faciliter l'intervention des services d'urgence.

RÉSIDENCE POUR AÎNÉS CERTIFIÉE

L'exploitant d'une résidence pour aînés certifiée doit assurer la présence en tout temps du personnel de surveillance requis en fonction de sa taille et de sa classification (résidence de catégorie autonome ou semi-autonome). Une exception est toutefois prévue pour les résidences de catégorie autonome et de moins de 50 unités locatives ; dans leur cas, l'exploitant doit néanmoins garantir qu'une personne puisse être jointe en tout temps afin d'assurer une intervention sans délai en cas d'urgence. Le mécanisme de surveillance mis en place doit également être approuvé par le conseil d'administration de l'organisme.

SYSTÈME D'ACCROCHE-PORTES



En complément au système des bénévoles responsables ou dans les cas où un tel mécanisme n'a pas encore été mis en place, il est possible d'implanter **un système d'accroche-portes** auquel les locataires qui le souhaitent pourront adhérer (leur engagement étant alors volontaire).

Il s'agit, pour l'OSBL, de remettre aux locataires ayant accepté la proposition un accroche-porte similaire à celui qui est présenté ci-contre. Ces locataires sont alors invités **à installer quotidiennement leur accroche-porte** sur la poignée de la porte d'entrée principale de leur logement, avant l'heure convenue, **et à le retirer par la suite**, encore là avant l'heure préalablement convenue. Des **rondes de vérification** subséquentes permettent d'identifier rapidement

les situations où un résident pourrait être en difficulté (s'il n'a pas installé ou retiré son accroche-porte). Notez qu'un tel mécanisme peut s'avérer particulièrement approprié dans les cas où des résidents sont en perte d'autonomie.

EXEMPLE :

- **LE LOCATAIRE DOIT INSTALLER SON ACCROCHE-PORTE AVANT 20 H 00.**
- **LA RONDE DE VÉRIFICATION EST FAITE VERS 20 H 30.**
- **LE LENDEMAIN MATIN, LE LOCATAIRE DOIT ENLEVER SON ACCROCHE-PORTE AVANT 8 H 30.**
- **LA RONDE DE VÉRIFICATION EST FAITE VERS 9 H 00.**

Les rondes de vérification peuvent être effectuées par un membre du personnel, un bénévole surveillant ou encore, par un autre locataire ayant accepté d'accomplir précisément cette tâche (on peut penser, dans ce cas, qu'il pourrait y avoir un locataire par étage recruté à cette fin).

La procédure à suivre lorsque l'accroche-porte n'est pas au bon endroit au bon moment doit être clairement établie et connue autant des locataires participants que des personnes qui effectuent les rondes de vérification. **Notez qu'en aucun cas, ces dernières ne doivent entrer de leur propre chef à l'intérieur du logement visé** : il s'agit ici d'une situation différente de celle où le résident a utilisé le système d'appel à l'aide à sa disposition pour requérir l'intervention d'un tiers.

EXEMPLE DE PROCÉDURE À SUIVRE LORSQUE L'ACCROCHE-PORTE N'EST PAS AU BON ENDROIT AU BON MOMENT :

- **LA PERSONNE QUI EFFECTUE LA RONDE DE VÉRIFICATION COGNE À LA PORTE.**
- **S'IL N'Y A PAS DE RÉPONSE, ELLE TENTE DE CONTACTER LE LOCATAIRE PAR TÉLÉPHONE.**
- **S'IL N'Y A PAS DE RÉPONSE, ELLE CONTACTE LA PERSONNE-RESSOURCE PRÉALABLEMENT IDENTIFIÉE PAR LE LOCATAIRE.**
- **SI ELLE NE PEUT LA JOINDRE, ELLE ESSAIE DE FAIRE UNE VÉRIFICATION VISUELLE, ACCOMPAGNÉE D'UN TÉMOIN.**
- **S'IL S'AVÈRE FINALEMENT IMPOSSIBLE DE S'ASSURER DU BIEN-ÊTRE DU LOCATAIRE, ELLE APPELLE LES SERVICES D'URGENCE.**

Lorsque la personne qui effectue la ronde de vérification doit recourir aux services d'urgence, elle devra préciser à quel titre et dans quel contexte elle le fait et leur fournir tous renseignements pertinents.

Il est par ailleurs suggéré d'utiliser **les formulaires présentés à l'annexe 3** pour consigner l'inscription des locataires qui souhaitent se prévaloir de ce système et l'engagement des locataires qui effectueront les rondes de vérification (dans les cas où celles-ci ne sont faites ni par un membre du personnel, ni par un bénévole surveillant).

Un système d'accroche-portes de ce type a été implanté dans des HLM publics dans le cadre du projet *Votre voisin veille sur vous !* réalisé par la Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ), en collaboration avec l'Office municipal d'habitation de Montréal et le Regroupement des offices d'habitation du Québec. Pour plus d'information sur ce projet, rendez-vous à : <http://flhlmq.com/content/un-voisin-veille-sur-vous>

JUMELAGE ENTRE LOCATAIRES

Un autre moyen de faire appel à l'engagement et à la solidarité des locataires âgés qui ont choisi l'habitation communautaire, c'est de les inviter à **se « jumeler » les uns les autres**, que ce soit en duo ou encore par petits groupes de trois ou quatre résidents. Cela peut être fait de manière **formelle** – où chaque volontaire sera officiellement jumelé avec un ou quelques-uns de ses voisins – **ou informelle** : dans ce cas, il s'agira surtout de créer un environnement qui valorise l'entraide et le fait de veiller les uns sur les autres. Les activités collectives offertes par l'OSBL (repas, loisirs, etc.) deviennent autant d'occasion de s'assurer du bien-être de tous et chacun et de repérer les situations où un des résidents pourrait avoir besoin de soutien.

Si l'on opte pour un système de jumelage formel, l'OSBL devrait tenir **une liste à jour des locataires** qui y participent ; qui précise qui est jumelé avec qui (**voir l'annexe 4**). Les locataires ainsi jumelés sont invités à échanger leurs numéros de téléphone ainsi que les coordonnées d'une personne-ressource à contacter en cas de besoin. En cas d'inquiétude, par exemple lorsqu'une personne avec qui on est jumelé s'absente d'une activité à laquelle elle était censée participer et qu'elle ne répond pas aux appels qu'on lui loge, on pourra communiquer avec la personne-ressource et au besoin, en informer le gestionnaire de l'OSBL.

Qu'il soit formel ou informel, le jumelage entre locataires doit demeurer respectueux de leur intimité, de leur autonomie et surtout, de leur volonté ou non d'y participer. Il s'agit d'une option offerte aux résidents qui souhaitent pouvoir compter sur l'un ou l'autre de leurs voisins avec qui ils sont à l'aise et en qui ils ont confiance.



AUTRES PROGRAMMES DE TYPE COMMUNAUTAIRE

PROGRAMME VOISINS SECOURS

Offert par l'Association des chefs en sécurité incendie du Québec en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, **Voisins secours** est un programme gratuit qui met à contribution les voisins immédiats des résidences pour âgés pour que les résidents puissent se retrouver rapidement en sûreté en cas d'urgence. Depuis le 1^{er} mai 2014, il est offert à toute municipalité intéressée. *Notez toutefois que le programme s'adresse uniquement aux résidences pour âgés certifiées.*

L'exploitant d'une telle résidence doit s'inscrire au programme et solliciter la participation des membres du voisinage, dont il inscrira les coordonnées sur un site Web dédié. Il obtiendra alors un numéro à 10 chiffres à programmer sur son téléphone, ainsi qu'un code unique à quatre chiffres associé à sa résidence. Lors d'une situation d'urgence, l'utilisation de ce numéro et du code activeront une chaîne téléphonique informatisée invitant les voisins participants à aller prendre en charge les résidents évacués.

Pour plus d'information :

<http://www.acsiq.qc.ca/cms/dossier-voisin-secours>



La Maison d'un Nouvel Élan peut compter sur ses voisins

« La résidence pour aînés La Maison d'un Nouvel Élan de Kénogami (...) est un modèle à suivre, puisqu'on y a établi une procédure qui va au-delà des normes. Le projet pilote Voisins secours instauré dans quelques villes du Québec est en effet déjà en place depuis plusieurs années à cette résidence qui peut compter sur la collaboration de voisins dûment identifiés et formés. (...) Si le projet pilote propose aux Voisins secours d'accueillir les personnes sinistrées dans leur résidence, le Nouvel Élan dispose d'une alternative enviable (...). "Nous avons une église juste à côté et s'il advenait une évacuation urgente, nos résidents pourraient s'y réfugier. Nous avons les clés, on sait comment fonctionne l'éclairage et même la cafetière", affirme la directrice. »

- Le Courrier de Saguenay, 25 novembre 2013



LE PROGRAMME PAIR

Le programme PAIR est un service gratuit disponible dans plus de 900 municipalités à travers la province, qui s'adresse notamment aux personnes

seules ou en perte d'autonomie. À chaque jour, à une heure prédéterminée, le système appelle l'abonné ; si ce dernier répond, le système en déduit que tout va bien. Dans le cas où l'abonné ne répond pas, deux ou trois autres appels sont effectués. Si ces tentatives demeurent vaines, une alerte est aussitôt déclenchée et des démarches sont entreprises afin d'effectuer une vérification de la situation.

Il s'agit donc d'une ressource supplémentaire à laquelle les locataires des OSBL-H pour aînés peuvent avoir accès : il suffit de les référer au Comité provincial Pair au **1 877 997-PAIR (7247)**.

À noter que le programme PAIR offre également un service de rappel pour la prise de médicaments.

Pour plus d'information :

<http://www.programmepair.com>

LES PROGRAMMES D'AIDE À L'ÉVACUATION

Certaines municipalités, dont Montréal et Saint-Jérôme, ont mis en place un programme qui offre aux personnes en situation de handicap ou de mobilité réduite la possibilité de s'inscrire gratuitement à une base de données informatisée qui permet aux pompiers de les repérer et de les aider à évacuer en cas d'urgence.

Lors d'un appel au 911, un avis apparaît automatiquement afin d'indiquer au personnel d'urgence qu'une personne habitant à cette adresse requiert une assistance pour évacuation. Le service s'adresse autant aux personnes malentendantes, malvoyantes, à mobilité réduite ou susceptibles d'une attaque de panique sévère, à celles qui prennent de fortes médicaments pour dormir, qui ne peuvent pas quitter leur lit, qui sont oxygène-dépendantes, qui ne comprennent pas la signification de l'alarme ou ne réagissent pas de façon appropriée, ou qui ne peuvent appeler à l'aide.

Dans les municipalités où un tel service existe, les gestionnaires des OSBL d'habitation pour aînés devraient en informer leurs locataires ; ailleurs, les organismes intéressés peuvent contacter le service de sécurité incendie qui dessert leur municipalité pour discuter de la possibilité de mettre en place un programme équivalent.

Pour plus d'information :

Montréal

<http://ville.montreal.qc.ca/sim/programme-daide-levacuation-durgence>

Saint-Jérôme

<http://www.vsj.ca/fr/programme-aide-evacuation.aspx>

RAPPEL : L'implantation et la mise en œuvre des mécanismes de surveillance communautaire doivent être faites en collaboration et avec l'accord et la participation des locataires ; ils devraient en outre être adoptés formellement par une résolution du conseil d'administration.

Sécurité optimale pour les résidents. Solutions rationalisées pour vous.



À titre de chef de file de longue date de l'industrie des systèmes de protection des personnes et contre l'incendie, Johnson Controls offre les solutions les plus novatrices, fiables et efficaces pour les établissements de soins de longue durée, y compris :

- Appels infirmiers
- Systèmes de suppression
- Détection de feu et notification
- Systèmes de gicleurs

Pour en apprendre plus sur la façon dont nos solutions intégrées peuvent vous aider à gérer plus efficacement les systèmes de protection contre l'incendie dans votre établissement, visitez le www.tycoifs.ca ou appelez **514-737-5505**.

Sécurité incendie

L'existence d'un plan de sécurité incendie minutieusement préparé et la tenue régulière d'exercices d'évacuation constituent à n'en pas douter les éléments les plus fondamentaux pour assurer la sécurité des personnes en cas d'incendie dans un ensemble d'habitation où logent des aînés.

Les normes de construction les plus sévères et les systèmes de protection les plus performants (alarme, détecteurs, gicleurs...) ne seront jamais aussi efficaces si rien n'a été planifié pour faciliter l'évacuation des résidents et que ceux-ci n'ont pas été informés des procédures à suivre et impliqués dans leur mise en œuvre.

Le règlement sur la certification prévoit certaines normes relativement à la sécurité incendie ; on peut s'en inspirer et les adapter dans les ensembles d'habitation pour aînés qui ne sont pas assujettis à la certification. L'article 15 du règlement prévoit notamment que le plan de sécurité incendie « doit contenir, au minimum, les renseignements et documents suivants » :

- 1° le délai maximal à l'intérieur duquel les résidents doivent être évacués ;
- 2° une liste des résidents spécifiant, pour chacun d'entre eux, la ou les mesures à prendre pour assurer leur évacuation en lieu sûr ;
- 3° les coordonnées téléphoniques des personnes à prévenir lors d'un incendie pour assurer l'hébergement des résidents ;
- 4° le nom des membres du personnel responsables, pour chaque quart de travail, d'appliquer les mesures d'évacuation ainsi que la description des tâches qu'ils doivent accomplir à cette occasion ;
- 5° l'inventaire du matériel de protection incendie ;
- 6° le croquis des plans de chacun des étages de la résidence, illustrant les trajets d'évacuation et l'emplacement du matériel de protection incendie ;
- 7° le nom et les coordonnées des organismes, des établissements, des institutions ou des particuliers s'étant engagés à apporter leur aide en cas d'évacuation et à prendre en charge les personnes évacuées ainsi qu'une copie des ententes conclues avec ceux-ci ;
- 8° une liste des numéros de téléphone permettant de joindre les services d'urgence ;
- 9° les rapports d'observation des exercices d'évacuation effectués au cours des 3 dernières années, s'ils sont disponibles.

Le règlement précise aussi que le plan de sécurité incendie doit être conçu à l'aide du guide intitulé *La prévention des incendies et l'évacuation des résidences hébergeant des personnes âgées* et de son complément, publiés par le ministère de la Sécurité publique. Ces documents sont disponibles sur le Web, respectivement :

http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/publications/guide_ages/guide_evacuation_aines.pdf

http://www.securitepublique.gouv.qc.ca/fileadmin/Documents/securite_incendie/publications/guide_ages/complement_2011.pdf

Pour ceux qui en sont à l'élaboration de leur premier plan de sécurité incendie, il est fortement suggéré de le faire en **partenariat avec le service de sécurité incendie** de sa localité. Des OSBL qui l'ont déjà fait rapportent que cette collaboration s'est avérée très précieuse : les services de sécurité incendie ont procédé à une inspection minutieuse des lieux et leur ont donné des conseils pour l'évacuation de l'immeuble.

Il est important que non seulement les membres du personnel (y compris celui des entreprises sous-traitantes), **mais aussi l'ensemble des bénévoles réguliers et des résidents soient impliqués** dans la prise en charge du plan de sécurité incendie. Celui-ci doit notamment prévoir **la désignation des personnes responsables** d'appliquer les mesures d'évacuation sur chaque étage des bâtisses gérées par l'OSBL et de procéder au décompte, une fois l'évacuation complétée. De plus, **chaque résident devrait être personnellement et régulièrement informé** de la procédure à suivre en cas d'incendie.

On recommande en outre de tenir **deux exercices d'évacuation par année**. Les résultats de chaque exercice doivent être consignés et suivis par une mise à jour du plan de sécurité



incendie, après discussion et évaluation des résultats obtenus. Encore là, la collaboration du service de sécurité incendie est souhaitable ; ce dernier peut être invité à y assister et à le commenter, à tous les deux ou trois ans. Ses recommandations seront alors prises en considération et communiquées aux résidents lorsque cela s'avère pertinent. La tenue de tels exercices d'évacuation est souvent vue comme une corvée par les gestionnaires et un véritable embarras par les locataires ; il s'agit pourtant d'un moyen rassurant et éprouvé pour faire en sorte que tous sachent précisément quoi faire en cas d'évacuation et pour que cela leur revienne comme un automatisme si une véritable situation d'urgence survenait.



Pour faciliter l'intervention des services d'urgence en cas d'évacuation, des OSBL utilisent **un autre système d'accroche-portes** – ceux-là de couleur rouge. Ces panneaux bien visibles sont remis à chaque locataire ; en cas d'évacuation, on leur demande d'accrocher le panneau sur la poignée en quittant leur domicile, sur le devant de leur porte d'entrée principale, de sorte que les premiers intervenants puissent repérer en un coup d'œil les logements où la probabilité d'y trouver des personnes n'ayant pas encore été évacuées est plus grande (là où aucun accroche-porte n'a été suspendu).

Dans le même esprit, certains organismes invitent leurs locataires ayant des limitations fonctionnelles **à apposer un pictogramme** comme ceux-ci (sur une base volontaire) sur la porte d'entrée de leur logement, ce qui permet aux premiers répondants d'identifier immédiatement les difficultés potentielles et les besoins des personnes qui s'y trouvent (mobilité réduite, handicap visuel ou auditif, etc.). En mai 2014, la Ville de Repentigny s'est associée aux organismes du milieu pour lancer un projet prévoyant la distribution gratuite de tels pictogrammes par son service d'incendie. Les pictogrammes peuvent également être remplacés par des codes de couleurs (vert, jaune et rouge) correspondant au degré d'autonomie de chaque locataire.



Les OSBL d'habitation étant parties prenantes, de par leur mission, d'un réseau d'entraide et de solidarité avec d'autres organismes communautaires, il leur est enfin possible de conclure **des ententes de coopération** avec ces organismes en cas de sinistre, dont les ressources pourront être mises à contribution, que ce soit pour transporter ou pour relocaliser temporairement les locataires évacués.

APPROCHE DE GESTION DU RISQUE INCENDIE DANS LES RPA

Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Chaudière-Appalaches a développé une approche de gestion du risque incendie en résidences privées pour aînés et conçu une série d'outils à la disposition des exploitants, salariés et locataires. À la demande du MSSS, cette approche est maintenant déployée dans toute la province. Le RQOH s'est associé à cette initiative et invite ses membres à utiliser les ressources et outils de formation disponibles. Ces ressources sont regroupées à l'adresse suivante :

<http://www.ciass-ca.gouv.qc.ca/securite-incendie-dans-les-residences-privées-pour-aines/>



À PROPOS DES GICLEURS

À la suite de l'incendie de la Résidence du Havre à L'Isle-Verte et du rapport d'enquête qui s'en est suivi, le gouvernement du Québec a adopté un règlement qui oblige les exploitants des résidences privées pour aînés (RPA) à installer des systèmes de gicleurs là où il n'y en a pas. Ces travaux doivent être exécutés d'ici le 2 décembre 2020.

Un programme d'aide financière a été mis en place sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, qui couvre une partie des coûts d'installation. Mais pour les organismes sans but lucratif qui offrent des logements à des aînés à faible ou moyen revenu, le financement de cette opération demeure un problème non réglé.

Actuellement, on compte 80 résidences sans but lucratif qui sont touchées par cette mesure. La majorité d'entre elles sont de petites résidences (moins de 30 logements) et sont situées en milieu rural. Dans plusieurs cas, les travaux impliquent l'aménagement d'un bassin d'alimentation en eau, le bâtiment n'étant pas raccordé à un système d'aqueduc.

En principe, le programme d'aide financière couvre de 20% à 60% des coûts d'installation, selon la taille de la résidence. En pratique, une estimation conservatrice des coûts dans les 80 résidences sans but lucratif concernées montre que moins du tiers des dépenses encourues seront couvertes par le programme. En tenant compte de l'aide offerte par le programme, on évalue ainsi à quelque 10 millions de dollars le manque à gagner des organismes concernés.

Le RQOH poursuit ses représentations pour convaincre les autorités compétentes d'octroyer une aide financière additionnelle aux OSBL d'habitation pour aînés, contraints de procéder à l'installation de gicleurs dans leurs bâtiments.

Sécurité en vrac

INFORMATION ET PRÉVENTION

Les moments où l'ensemble des locataires sont réunis (par exemple, à l'occasion des repas et des activités de loisirs) sont autant d'occasions où les gestionnaires des OSBL d'habitation peuvent diffuser des capsules d'information et des rappels en matière de sécurité. De la même manière qu'un partenariat devrait être établi avec le service de sécurité incendie, il est possible d'obtenir la collaboration des services de police et en particulier de leurs agents sociocommunautaires ; ceux-ci peuvent être invités à venir occasionnellement informer les résidents des moyens et comportements à adopter pour assurer leur sécurité et prévenir les dangers auxquels ils peuvent être confrontés.

En matière de sécurité incendie, on peut notamment utiliser les capsules vidéos produites par le Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (voir page précédente).

POUR FACILITER L'INTERVENTION DES PREMIERS RÉPONDANTS

Une des exigences du règlement sur la certification ayant fait l'objet de nombreuses critiques est celle qui oblige toute résidence (y compris celles qui n'offrent ni soins infirmiers ni services d'assistance personnelle) à tenir un dossier comprenant toute une série de renseignements d'ordre médical et personnel. Si l'objectif est de faciliter l'intervention des premiers répondants en cas d'urgence, le même résultat peut être obtenu dans les projets non assujettis à la certification sans porter atteinte à la vie privée des locataires. Il s'agit simplement de les inviter à apposer dans leur logement, s'ils le désirent, une petite fiche semblable à celle que l'on voit ci-dessus, où ils pourront indiquer les renseignements qui leur

sont pertinents. Cette fiche pourrait être distribuée en même temps que l'aimant suggéré à la section « Surveillance communautaire – Locataire ou bénévole surveillant », qui rappelle les numéros à composer en cas d'urgence : la fiche pourra ainsi être apposée facilement sur un appareil électroménager.

GESTION DES PRODUITS DANGEREUX ET ENTRETIEN SÉCURITAIRE

Comme le prévoit le règlement sur la certification, tout produit dangereux en possession de la résidence doit être entreposé dans un espace de rangement sécuritaire fermé à clé, auquel seules les personnes concernées ont accès. Cette règle peut être également mise en œuvre dans les OSBL-H pour aînés non assujettis à la certification. Par ailleurs, qu'il soit réalisé par son propre personnel ou par une entreprise sous-traitante, l'entretien des espaces communs et, s'il y a lieu, celui des logements doit être effectué dans les règles de l'art. Le cas échéant, une attention spéciale doit être portée au choix de l'entreprise sous-traitante, pour s'assurer que son personnel soit correctement formé en cette matière.

De la même manière, on doit s'assurer qu'aucun médicament ne soit conservé ni accessible dans les espaces communs.

PARTICIPATION À LA MUTUELLE DE PRÉVENTION DES OSBL D'HABITATION




Les OSBL-H ayant des employés à leur service et qui adhèrent à la Mutuelle de prévention des OSBL d'habitation bénéficient dans ce cadre de formations gratuites adaptées à leurs besoins. Bien que ces formations aient d'abord pour objectif de prévenir les accidents de travail, elles contribuent à rehausser la vigilance des gestionnaires et employés qui les suivent face à toute situation dangereuse pouvant survenir dans ce qui est aussi le milieu de vie des locataires. Les gestionnaires et employés deviennent ainsi des agents de repérage et de prévention des risques, ce qui ne peut que contribuer à la sécurité de tous et chacun.

Pour plus d'information : <https://rqoh.com/mutuelle>

TROUSSE DE PREMIERS SOINS

Le règlement sur la certification oblige toute résidence privée pour aînés à se munir de trousse de premiers soins marquées d'un signe distinctif et « faciles d'accès pour le personnel », ce à quoi il faudrait ajouter *et aux personnes responsables des*



Du lundi au vendredi de 9 h à 16 h
Contactez le bureau au
000 000-0000

En-dehors des heures de bureau :
Locataire-surveillant-bénévole
000 000-0000

INFO-SANTÉ 811
EN CAS D'URGENCE 911

RENSEIGNEMENTS PERSONNELS EN CAS D'URGENCE

Nom et prénom : _____

N° assurance-maladie : _____

Nom du médecin traitant : _____

Hôpital où on a votre dossier : _____

Personne à contacter en cas d'urgence : _____

Tél. : _____ Lien avec cette personne : _____

Autres informations pertinentes pour les services d'urgence : _____



mécanismes de surveillance communautaire. Le contenu de la trousse, détaillé à l'annexe V du règlement, s'inspire de ce qui est déjà prévu pour les trousse maintenues par les employeurs en vertu du *Règlement sur les normes*

minimales de premiers secours et de premiers soins, cela à deux exceptions près : les RPA doivent y ajouter des gants jetables et un masque de poche avec soupape unidirectionnelle pour la réanimation cardio-respiratoire.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux recommande de rendre une trousse disponible sur chaque étage du bâtiment, de procéder hebdomadairement ou mensuellement à la vérification de son contenu ainsi qu'à son réapprovisionnement et de compléter à chaque fois une fiche de vérification.

Rappelons qu'il n'existe aucun fournisseur officiel ou accrédité par la CSST ou quelque autre organisme gouvernemental pour vendre la trousse de premiers soins. C'est donc la responsabilité du gestionnaire de l'OSBL-H

de s'assurer qu'elle contient tout le matériel prescrit et en quantité suffisante.



DÉFIBRILLATEUR EXTERNE AUTOMATISÉ

Bien que ce ne soit pas requis ni en vertu de la certification ni par la CSST, des OSBL d'habitation pour aînés ont jugé bon de se procurer un défibrillateur en cas d'arrêt

cardiaque. Le **défibrillateur externe automatisé (DEA)** est un appareil qui permet d'administrer une décharge électrique pour restaurer au cœur son activité normale afin qu'il puisse se remettre à battre. Ainsi, le cerveau peut recevoir un apport minimal d'oxygène, retardant les dommages cérébraux irréversibles. Les spécialistes évaluent que sans défibrillation, les chances de survie diminuent de 7 % à 10 % par minute ; on voit bien l'utilité que peut avoir un tel appareil en attendant l'arrivée des services d'urgence.

Les organismes qui offrent la formation de réanimation cardiorespiratoire proposent une formation additionnelle d'une durée de quatre heures sur l'utilisation du DEA. Urgences-santé a par ailleurs mis sur pied un programme pour accompagner les organismes qui souhaiteraient se munir d'un tel appareil (plus de détails au <http://www.urgences-sante>.

qc.ca/information-au-public/programme-dacces-a-la-defibrillation/). Le moment venu, assurez-vous de choisir un appareil dûment approuvé par Santé Canada.

Les coûts d'acquisition d'un DEA pouvant s'avérer relativement élevés, le RQOH travaille actuellement à négocier une entente avec un fournisseur de choix dans le cadre de son programme d'achats groupés. Les détails seront bientôt annoncés sur notre site Web :

<https://rqoh.com/services/achats-groupes/>

CONTRÔLE DES ACCÈS DANS LES IMMEUBLES

Il va sans dire que les locataires des OSBL d'habitation pour aînés sont en tout temps libres de leurs allées et venues et peuvent recevoir les invités de leur choix. Il reste néanmoins souhaitable qu'une surveillance préventive soit exercée à l'égard des personnes autorisées à entrer dans les immeubles. Des rappels des règles élémentaires à observer (ex. : n'ouvrir qu'aux personnes que l'on connaît et à celles dont on attend la visite) devraient être faits régulièrement auprès des locataires. Là où l'aménagement physique des lieux le permet, il est en outre possible de prévoir une aire de réception où les visiteurs devront s'annoncer durant les heures de bureau de l'organisme.

ABSENCES INEXPLIQUÉES ET RISQUES D'ERRANCE

Dans les OSBL d'habitation qui accueillent des aînés autonomes, les mécanismes de surveillance communautaire présentés plus haut (locataire ou bénévole surveillant, accroche-portes, jumelage entre locataires...) devraient généralement s'avérer largement suffisants pour repérer les situations où un résident se retrouve dans une situation qui nécessite l'intervention d'un tiers, voire éventuellement des services d'urgence.

Pour ceux qui offrent des soins infirmiers ou des services d'assistance personnelle, le règlement sur la certification actuellement en vigueur leur impose de « prendre toutes les mesures nécessaires pour éviter que [la] clientèle à risque d'errance quitte la résidence ou le terrain où elle est située ».

L'annexe IV du règlement prévoit en outre la procédure à suivre en cas d'absence inexplicable d'un résident. Sous réserve des adaptations nécessaires, cette procédure peut être utilisée par les gestionnaires d'un OSBL-H pour aînés non certifié, si un tel événement se produit.

AVERTISSEMENT DE CHALEUR ACCABLANTE ET D'ÉPIDÉMIE DE MALADIE INFECTIEUSE

Les directions régionales de santé publique émettent occasionnellement des avis d'avertissement de chaleur accablante ou d'apparition d'une épidémie de maladie infectieuse. Ces avis sont généralement accompagnés de conseils et recommandations que les gestionnaires d'OSBL-H pour aînés devraient appliquer et transmettre sans délai à leurs locataires.

Dans le premier cas (chaleur accablante), il est habituellement recommandé d'informer les locataires de la disponibilité des salles climatisées aménagées dans leur immeuble ou sinon, dans les immeubles ou centres communautaires du voisinage.

Dans le deuxième cas (épisode épidémique), on peut recourir aux moyens de communication habituellement en place dans les OSBL-H pour transmettre les conseils et recommandations à suivre pour prévenir la propagation : diffusion d'un bulletin d'information, communication verbale à l'occasion des repas et activités de loisirs, etc.

REGISTRE DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS

L'article 55 du règlement sur la certification oblige l'exploitant d'une résidence pour aînés à « tenir un registre des incidents et des accidents qui surviennent dans la résidence et qui impliquent un résident ». Même s'ils ne sont pas tenus de le faire, les OSBL d'habitation pour aînés qui se sont soustraits à la certification ont tout intérêt à se munir d'un outil de travail similaire.

Le fait de consigner les incidents, accidents et situations à risque permet de mieux cerner les causes et circonstances entourant ces événements et d'adopter les mesures qui permettront de les prévenir. Pour plus de détails, on peut se référer à la section 2.16 du *Manuel d'application* du règlement.

BILAN DE SANTÉ ET ENTRETIEN PRÉVENTIF DES IMMEUBLES

Les OSBL d'habitation pour aînés qui procèdent régulièrement au bilan de santé de leur immeuble (incluant la vérification des dispositifs de sécurité qui s'y trouvent) et qui appliquent un programme d'entretien préventif s'assurent non seulement de la pérennité de leur cadre bâti, mais ils diminuent ce faisant le risque que survienne un incident susceptible de mettre en danger la sécurité des locataires. Cela contribue à faire des OSBL-H pour aînés des résidences



GUIDE D'ENTRETIEN d'un immeuble

Publié par le RQOH pour une **consultation facile** sur internet. Le guide fournit **plus d'une trentaine de fiches informatives** pour appuyer les administrateurs et responsables de l'**entretien des immeubles d'OSBL d'habitation** afin que ces derniers soient maintenus dans des conditions optimales.

entretien.rqoh.com

NOUVELLE VERSION EN LIGNE!

de qualité, sécuritaires et centrées sur leurs besoins. Pour plus d'information sur la réalisation d'un bilan de santé, contactez votre centre de services :

Montréal : 514 658-8991 / 1 877 658-8991

Québec : 418 614-2495 / 1 877 499-9656

PROTECTION DES BÉNÉVOLES

À l'échelle de tout le réseau, on évalue à au-delà de 10 000 le nombre de bénévoles impliqués dans les OSBL d'habitation. Dans les projets destinés à une clientèle aînée, ces personnes dévouées sont nombreuses à contribuer à la bonne gestion des projets, à la vie associative et à l'amélioration de la qualité de vie des locataires. Parmi elles, des centaines de locataires fournissent eux-mêmes des dizaines de milliers d'heures de bénévolat, notamment pour veiller à la sécurité de l'immeuble et des personnes qui y habitent.

Afin de leur assurer une protection à la hauteur de leur implication, les organismes devraient se doter d'une assurance de la responsabilité civile générale complète, qui couvre les

dommages qui pourraient leur être imputés si un bénévole était victime d'un accident dans leur immeuble. L'assurance de la responsabilité civile générale protège en outre l'organisme pour les gestes posés par ses bénévoles lorsque ceux-ci agissent comme préposés de l'organisme. Pour plus d'information sur les protections offertes par le programme Assurances Sekoia pour les OSBL d'habitation, visitez le <https://rqoh.com/assurances-sekoia/>

De plus, il est possible pour les organismes inscrits comme entreprises à la CNESST (la nouvelle Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail) de souscrire une protection spécifique pour leurs bénévoles. Ceux-ci seront alors protégés en cas de lésion professionnelle. La prime sera calculée sur la base d'un taux horaire théorique correspondant au salaire minimum en vigueur. Pour plus d'information et télécharger le formulaire intitulé Demande de protection des travailleurs bénévoles : <http://www.csst.qc.ca/employeurs/assurance/protections/Pages/protection-travailleurs-benevoles.aspx>

ASSURANCES

Lorsqu'un sinistre survient, les locataires ne disposent malheureusement pas tous d'une police d'assurance pour remplacer les biens qu'ils ont perdus et couvrir leurs frais de relocalisation. Le programme Assurances Sekoia des OSBL d'habitation offre maintenant aux organismes la possibilité de souscrire une nouvelle garantie « assurance des locataires » sur leur propre police. Cette garantie offre une protection de base aux locataires pour une prime annuelle de seulement 25 \$ par unité locative. Une bonne façon de contribuer à la sécurité des locataires aînés ! Pour plus de détails sur la protection offerte et la garantie « assurance des locataires » : <https://rqoh.com/assurances-sekoia/#asslocataires>

Pour conclure

Comme mentionné en introduction, les mécanismes et procédures évoqués dans ce document constituent des suggestions destinées principalement aux OSBL-H pour aînés non certifiés n'offrant ni soins infirmiers ni services d'assistance personnelle.

Nous souhaitons voir cet outil de référence continuer à évoluer à mesure que les administrateurs, gestionnaires et locataires des OSBL le commenteront et partageront leurs propres expériences. Le moment venu, cet outil viendra illustrer et compléter le nouveau cadre réglementaire dont nous souhaitons l'adoption et accompagnera les OSBL d'habitation pour aînés qui choisiront d'entreprendre les démarches pour obtenir de nouveau leur certification ou qui devront modifier leurs façons de faire pour se conformer au nouveau règlement.

Dans tous les cas, la discussion collective et le partage d'information entre les administrateurs, gestionnaires et locataires demeurent une condition essentielle de succès dans la mise en œuvre et l'implantation de toute mesure ou procédure en matière de sécurité.

C'est ainsi que l'habitation communautaire continuera à se distinguer comme un choix et un milieu de vie privilégié pour les prochaines générations d'aînés !

Annexe 1

Exemple de formulaire de refus de recourir au système mobile d'appel à l'aide

Refus du recours au système mobile d'appel à l'aide

Par la présente, je confirme avoir été informé de la possibilité d'avoir recours à un système mobile d'appel à l'aide.

Je refuse d'avoir recours au système d'appel à l'aide proposé par le locateur.

Nom du locataire : _____

N° du logement : _____

Signature du locataire
(ou de son mandataire) : _____

Signature du locateur
(ou de son mandataire) : _____

Date : _____ / _____ / _____

Annexe 2

Exemple de fiche du locataire ou bénévole surveillant

Fiche du locataire ou bénévole surveillant

Nom : _____

Locataire :

Membre du voisinage :

N° du logement : _____

Adresse : _____

Tél. : _____

Tél. : _____

Je m'engage à agir comme surveillant bénévole et à demeurer à cette fin disponible selon l'horaire suivant :

Je m'engage à avertir le responsable de l'OSBL signataire de cette fiche si je ne suis pas disponible pour l'une ou l'autre des plages horaires identifiées et à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des locataires de l'OSBL.

J'ai complété avec succès les formations suivantes :

Secourisme général :

Réanimation cardiorespiratoire :

Organisme dispensateur :

Organisme dispensateur :

Date : _____ / _____ / _____

Date : _____ / _____ / _____

Signature du locataire ou bénévole surveillant :

Signature du responsable de l'OSBL :

Date : _____ / _____ / _____

Annexe 3

Exemples de formulaires de participation au mécanisme d'accroche-portes

Inscription au système d'accroche-portes

Nom : _____

N° du logement : _____ Tél. : _____

Personne-ressource à contacter : _____

Lien avec le locataire : _____ Tél. : _____

Cette personne possède une clé de chez moi : OUI NON

Je confirme par la présente ma volonté de participer au système d'accroche-portes tel que proposé.

Si je dois m'absenter et que je me trouve dans l'impossibilité de poser ou d'enlever mon accroche-porte au moment convenu, je m'engage à en aviser la personne responsable de la ronde de vérification sur mon étage ou le gestionnaire de l'OSBL.

Je comprends que le fait de ne pas avoir posé ou enlevé mon accroche-porte avant l'heure de ronde convenue entraînera un certain nombre de vérifications, incluant éventuellement une tentative de contact avec la personne-ressource identifiée ci-haut, pouvant aller jusqu'à un appel aux services d'urgence.

Signature : _____

Date : _____ / _____ / _____

.....
À COMPLÉTER PAR L'OSBL :

Nom de la personne responsable
de la ronde de surveillance : _____

Téléphone : _____

Nom du gestionnaire à contacter
en cas de nécessité : _____

Téléphone : _____

Systeme d'accroche-portes - Engagement du bénévole

Nom : _____

N° du logement : _____ Tél. : _____

Préciser l'étage et/ou les numéros de porte sous la responsabilité du bénévole :

Préciser l'horaire des rondes à effectuer :

Je m'engage à effectuer les rondes de vérification identifiées plus haut. En cas d'impossibilité, je m'engage à en aviser le gestionnaire de l'OSBL dans les meilleurs délais.

Je m'engage à appliquer la procédure qui suit lorsque l'accroche-porte n'est pas au bon endroit au moment prévu :

1. Cogner à la porte du locataire.
2. S'il n'y a pas de réponse, téléphoner au locataire dans les 30 minutes qui suivent.
3. S'il n'y a toujours pas de réponse, contacter la personne-ressource dont les coordonnées sont indiquées sur le formulaire d'inscription du locataire et s'assurer qu'elle interviendra auprès du locataire.
4. Dans l'impossibilité de joindre cette personne-ressource, se faire accompagner d'un témoin pour tenter d'effectuer une vérification visuelle.
5. S'il reste un doute quant au bien-être du locataire, appeler les services d'urgence et leur communiquer l'information pertinente.

Je m'engage à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des locataires participants.

Signature : _____

Date : _____ / _____ / _____

.....
À COMPLÉTER PAR L'OSBL :

Nom du gestionnaire à contacter : _____

Téléphone : _____

Annexe 4

Exemple de formulaire de suivi du jumelage entre locataires

Jumelage entre locataires

ÉQUIPES DE DEUX :

LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE	LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE

ÉQUIPES DE QUATRE :

LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE	LOCATAIRE	N° LOGEMENT	TÉLÉPHONE



50 000
logements



1200
organismes



8
fédérations



1
voix

Les OSBL d'habitation au Québec ont la vocation d'offrir à des personnes socialement, physiquement ou économiquement défavorisées des conditions stables et décentes de logement. Plus de 10 000 personnes sont actives à titre bénévole dans ce réseau qui compte quelque 6 500 salariés. La valeur totale des actifs sous contrôle des OSBL d'habitation frôle les 5 milliards \$. Les OSBL d'habitation sont rassemblés en huit fédérations régionales formant un réseau solidaire.

Nos valeurs



Justice sociale



Démocratie



Solidarité



Autonomie



Mobilisation et participation

Nos actions

Favoriser

le développement et la pérennité des OSBL d'habitation au Québec.

Encourager

la reconnaissance du droit au logement et l'accessibilité à un logement social de qualité.

Réprésenter

activement les OSBL-H auprès des autorités politiques et au sein d'une multitude de coalitions, concertations, comités et regroupements.

Garantir

que les intérêts du logement communautaire sont protégés et mis en valeur.



Rassembler, soutenir et représenter

les fédérations régionales d'OSBL d'habitation du Québec

Fédération des OSBL d'habitation des trois L (Laval, Laurentides, Lanaudière)

Fédération des OSBL d'habitation du Bas-St-Laurent, de la Gaspésie et des Îles

Fédération régionale des OSBL d'habitation de Mauricie, Centre-du-Québec

Fédération régionale des OSBL d'habitation du Saguenay Lac St-Jean, Chibougamau-Chapais, Côte-Nord

Fédération des OSBL d'habitation de Montréal

Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie

Fédération régionale des OSBL d'habitation de Québec, Chaudière-Appalaches

Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire de l'Outaouais

floh.rqoh.com 450 662-6950 / 1-888-662-0399

fohgbi.rqoh.com 418 867-5178

frohmcq.rqoh.com 819 697-3004

froh.rqoh.com 418 678-1418

fohm.rqoh.com 514 527-6668

frohme.rqoh.com 450 201-0786

frohqc.rqoh.com 418 614-2495 / 1-877-499-9656

rohscq.rqoh.com 819 205-3485

rqoh.com | 514 846-0163