

Association canadienne
pour la santé mentale
Ottawa
La santé mentale pour tous



Manuel du locataire de l'ACSM



Remerciements

Le présent manuel s'appuie sur l'information provenant d'autres guides et ressources à l'intention des locataires. Le guide des locataires du Centre de santé communautaire Côte-de-Sable et le guide de gestion de cas en matière de logement du programme Logement d'abord de la Ville d'Ottawa contiennent des renseignements utiles qui ont directement servi à l'élaboration de ce guide. Les autres sources d'information consultées lors de la rédaction du présent manuel sont Prévention du crime Ottawa, Santé publique Ottawa, ACSM National et ACSM Ottawa.

Table des matières

Remerciements	2
Comment utiliser le présent manuel	6
Numéros de téléphone importants	7
Section 1 : Vos ressources de soutien en santé mentale	8
Travailleurs en santé mentale en milieu communautaire	8
Résumé du plan en cas de crise.....	8
Groupes utiles.....	9
Soutien par les pairs	9
Autres ressources de soutien	9
Section 2 : Votre bail	10
Renseignements juridiques	10
Voisins.....	11
Plaintes à propos du bruit.....	12
Paiement du loyer et des services publics	12
État du logement	13
Invités indésirables	13
Que précise mon bail?.....	13
Section 3 : Votre immeuble	14
Déchets	14
Lessive	14
Entretien	16
Urgences	16
Fuites de gaz	16
Entretien général	17
Signalement des problèmes d'entretien à votre propriétaire.....	17
Résolution des problèmes d'entretien	17
Conseils pour éviter tout problème d'entretien.....	18
Courrier	18
Lutte antiparasitaire.....	18
Punaises de lit.....	19
Mouches à fruits	19
Animaux de compagnie	20
Cigarettes et vapotage.....	20
Entreposage	20

Table des matières (suite)

Section 4 : Vie quotidienne dans votre logement	21
Factures et budget	21
Ménage	21
Comment nettoyer les surfaces (comptoirs, tables, etc.)	22
Comment laver les planchers	22
Nettoyer la cuisine	22
Tuyaux bouchés	22
Déboucher une toilette.....	22
Comment utiliser un débouchoir.....	22
Conseils pour éviter de bloquer une toilette.....	22
Déboucher une douche ou un évier.....	23
Conseils pour éviter de bloquer un tuyau	23
Cuisiner et faire l'épicerie.....	23
Cuisiner	23
Faire l'épicerie.....	23
Meubler votre logement	25
Clés	25
Ampoules	26
Solitude	26
Réparations.....	27
Usage de substances	27
Section 5 : Votre sécurité	28
Urgences (9-1-1)	28
Sécurité incendie.....	28
Conseils généraux en matière de sécurité incendie	29
Comment utiliser un extincteur.....	29
Réduction des méfaits	29
Prise de possession de domicile	30
Prévenir une prise de possession de domicile	31
Reconnaître une prise de possession de domicile	31
Pendant une prise de possession de domicile.....	31
Après une prise de possession de domicile	31
Rôle de votre propriétaire dans le cas d'une prise de possession de domicile	32
Surdoses	32
Comment reconnaître une surdose de fentanyl.....	32
Que faire si une personne fait une surdose	33

Table des matières (suite)

Section 6 : Votre communauté	34
Services de la Ville d'Ottawa	34
2-1-1	34
3-1-1	34
9-1-1	34
Centres de santé et de ressources communautaires.....	35
Emploi	35
Problèmes d'alimentation et de cuisine	35
Boîte de bonne bouffe Ottawa.....	35
Groupes de cuisine communautaire	35
Banques alimentaires.....	36
Bibliothèques	37
Parcs	37
Loisirs.....	37
Magasiner.....	38
Transport	38
Payer le transport en commun.....	38
Horaires et trajets.....	39
Bénévolat	39
Annexe A – Exemple de plan en cas de crise	41
Annexe B – Formulaire d'inspection lors de l'emménagement	43
Annexe C – Règles pour mes invités	47
Annexe D – Que précise mon bail?	48
Annexe E – Budget mensuel raisonnable	50
Annexe F – Calendrier de ménage	52
Annexe G – 10 étapes pour avoir un logement sécuritaire, salubre et confortable	55
Annexe H – Invités désirables ou prise de possession de domicile?	56

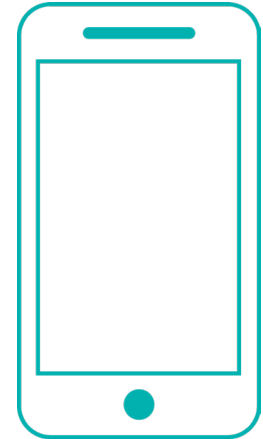
Comment utiliser le présent manuel

Le présent manuel a pour but de vous aider à répondre aux questions que vous pourriez avoir relativement à votre logement et au soutien offert aux locataires. Il peut être utilisé de plusieurs façons :

1. Passez-le en revue avec votre travailleur de soutien en santé mentale et discutez avec lui des sujets qui sont importants pour vous.
2. Remplissez les sections avec des numéros de téléphone, des coordonnées et des idées afin de pouvoir vous y référer au besoin. Les sections en vert sont celles que vous pouvez remplir avec vos renseignements personnels.
3. Analysez la table des matières; vous constaterez que les sujets sont regroupés en sections et qu'ils sont présentés en ordre alphabétique.
4. Examinez les feuilles de travail dans les annexes. Remplissez-les et utilisez-les au besoin.

Numéros de téléphone importants

Remplissez la présente page et affichez-la sur votre réfrigérateur ou prenez-la en photo une fois remplie et gardez-la dans votre téléphone.



Gestionnaire de cas : _____

Téléphone du gestionnaire de cas : _____

Gestionnaire de programme : _____

Coordonnateur de logement : _____

Téléphone du coordonnateur de logement : _____

Concierge : _____

Téléphone du concierge : _____

Téléphone pour l'entretien d'urgence : _____

Propriétaire : _____

Téléphone du propriétaire : _____

Centre de détresse (sans frais) : 613-238-3311

Ligne de crise en santé mentale (sans frais) : 613-722-6914

Télesanté Ontario : 1-866-797-0000

Médecin de famille : _____

Téléphone du médecin de famille : _____

Ma pharmacie : _____

Autres références médicales (cliniques de santé, spécialistes en santé) :

Autres personnes offrant un soutien en milieu communautaire (conseillers, avocats, travailleurs de halte-accueil) :

Autres numéros de téléphone importants :

Section 1 : Vos mesures de soutien en santé mentale

Mesures de soutien en santé mentale en milieu communautaire

Si vous êtes anxieux ou en état de crise, vous pouvez en parler à quelqu'un ou appeler une personne pour obtenir du soutien. De jour, vous pouvez appeler votre gestionnaire de cas.

Gestionnaire de cas : _____

Téléphone du gestionnaire de cas : _____

Voici d'autres numéros de téléphone (sans frais) où vous pouvez obtenir du soutien 24 heures sur 24 :

- **Ligne de crise en santé mentale :** 613-722-6914
- **Ligne de crise (équipe mobile) :** 613-241-0422
- **Centre de détresse :** 613-238-3311

Télesanté Ontario : 1-866-797-0000

- Si vous vous sentez mal physiquement et si vous ne savez pas quoi faire, vous pouvez appeler Télesanté Ontario (24 heures sur 24, sans frais). Le personnel vous aidera et vous conseillera.

Autres numéros de téléphone utiles :

En cas d'urgence

S'il s'agit d'une urgence en matière de santé, composez le 9-1-1 ou rendez-vous à l'hôpital.

Déterminez ce qui est le plus approprié selon la situation : aller à une clinique, vous rendre à l'urgence ou prendre soin de vous en utilisant votre plan en cas de crise.

Résumé du plan en cas de crise

Un plan en cas de crise est un outil efficace pour vous aider lorsque vous ne vous sentez pas bien ou si vous êtes accablé par ce qui arrive dans votre vie. Afin de créer votre plan en cas de crise, parlez à quelqu'un qui vous soutient, notamment votre travailleur en santé mentale. Gardez votre plan à portée de main afin que vous puissiez le consulter lorsque vous en avez besoin. Remettez une copie de votre plan aux personnes qui vous soutiennent afin qu'elles puissent vous aider, au besoin. Préparez un plan simple au moyen du modèle ci-dessous. Pour créer un plan plus détaillé, utilisez l'annexe A à la fin du présent manuel.

Groupes utiles

Groupes :

Date et heure :

Endroit :

Autres ressources de soutien

Soutien par les pairs

Une personne qui a déjà eu des troubles de santé mentale peut être appelée un « pair ». Un pair aidant est un pair dûment formé qui établit une relation avec un autre pair. Cela signifie qu'ils peuvent partager leurs expériences et s'aider mutuellement à améliorer leur résilience. Vous pouvez établir cette relation en parlant de ce que vous avez vécu en matière de santé mentale, ce que vous avez fait pour obtenir de l'aide ou juste discuter de ce que vous ressentez ce jour-là. Les pairs aidants n'ont pas de programme à suivre ni d'objectifs prédéfinis, mais la relation établie pourrait vous faire sentir mieux étant donné que vous n'êtes pas seul.

Un pair aidant peut être un employé d'une organisation ou un bénévole dans une halte-accueil, une réunion des AA ou d'un autre groupe de soutien dont vous faites partie. Vous saurez que cette personne est là pour vous soutenir puisque vous aurez discuté avec elle de vos besoins.

Ces organisations de soutien sont dirigées par des pairs aidants, pour les pairs :

Mood Disorders Ottawa – 613-526-5406 – www.mooddisordersottawa.ca

OCD Ottawa – info@ocdottawa.com – www.ocdottawa.com

Psychiatric Survivors of Ottawa – 613-567-4379 – www.pso-ottawa.ca

Rollercoaster to Recovery est une liste gratuite et détaillée de services par les pairs offerts à Ottawa. Elle peut être téléchargée à l'adresse www.f-a-c.ca.

Organisation de soutien par les pairs que j'aimerais contacter : _____

Numéro de téléphone : _____

Section 2 : Votre bail

Un bail est un contrat juridique entre un locataire et un propriétaire. La plupart des locataires et propriétaires sont couverts par la *Loi sur la location des locaux d'habitation*. Cette loi :

- accorde des droits et des responsabilités précises aux locataires et aux propriétaires;
- définit des règles sur l'augmentation du loyer et sur l'expulsion d'un locataire;
- crée la Commission de la location immobilière.

Renseignements juridiques

Vos droits et responsabilités en tant que locataire sont décrits dans votre bail. Ces règles s'appliquent à vous, vos colocataires, vos invités et toute personne que vous accueillez dans votre logement. Voici certaines des règles générales :

- Assurez-vous de payer votre loyer à temps.
- Ne faites pas d'activité illégale dans votre logement ou sur les lieux appartenant au propriétaire.
- Vous, vos colocataires, vos invités ou quiconque que vous accueillez sur les lieux doivent fumer dans les endroits approuvés par votre propriétaire. S'il est interdit de fumer dans votre logement, assurez-vous de fumer à l'extérieur de la propriété.
- Ne faites pas de modifications à votre logement sans avoir obtenu l'autorisation écrite du propriétaire. Les modifications comprennent notamment, sans s'y limiter, la peinture, les ajouts, les retraits ainsi que le remplacement des couvre-planchers ou des appareils ménagers.
- Ne changez pas les serrures (ou n'en ajoutez pas) sans l'autorisation écrite préalable de votre propriétaire. Si vous obtenez son autorisation, donnez à votre propriétaire un double des nouvelles clés.
- Si vous prévoyez de déménager, vous devez toujours donner un préavis de 60 jours, par écrit. Si vous avez un bail d'un an, le préavis peut seulement être donné 60 jours avant la fin du bail. Par exemple, pour un bail mensuel, si votre occupation des lieux a commencé le premier du mois et que vous donnez votre préavis de déménagement le 15 juin, votre date de résiliation du bail serait le 31 août.
- Si vous êtes victime de violence sexuelle ou conjugale et croyez que vous pourriez subir des blessures si vous ne quittez pas votre logement, vous pouvez donner un préavis de 28 jours à tout moment de votre bail.
- Si vous déménagez, assurez-vous de laisser le logement vide, propre et en bon état lorsque vous partez définitivement. Cette règle s'applique aussi à la parcelle de terrain à laquelle vous aviez accès et à votre balcon, si vous en aviez un.
- Assurez-vous de payer toutes vos factures de services publics (chauffage, électricité et eau) au complet avant de déménager.

Si vous recevez une subvention au logement, vous devrez respecter des règles supplémentaires. Assurez-vous d'examiner votre entente de subvention et de discuter avec le coordonnateur de logement pour connaître ces règles et bien les comprendre.

Si vous vivez dans un immeuble en copropriété (condominiums), vous devez aussi respecter les règles de copropriété, en plus des règles précisées dans la *Loi sur la location des locaux*

d'habitation. Souvent, les immeubles en copropriété ont des règlements particuliers (p. ex. pour les animaux de compagnie, la cigarette et l'utilisation des balcons) qui sont très stricts.

Important : traitez votre propriétaire avec le même respect que vous voulez recevoir. Si vous avez un problème avec votre propriétaire, ne le harcelez pas puisque cela ne fera qu'aggraver la situation. Si vous avez besoin d'aide pour communiquer avec votre propriétaire, discutez-en avec votre gestionnaire de cas ou le coordonnateur de logement.

Si vous ne connaissez pas bien vos droits, vous pouvez passer en revue votre bail, discuter avec votre gestionnaire de cas ou le coordonnateur de logement, ou encore consulter une clinique d'aide juridique.

Ressources matière de logement :

Action-Logement – 613-562-8219, 261, chemin Montréal, unité 200, Vanier (Ontario)

Aide-Logement – 613-563-4532, 309, rue Cooper, Ottawa (Ontario)

Les cliniques d'aide juridique en milieu communautaire aident et conseillent les locataires au sujet de leurs droits et responsabilités :

Clinique d'aide juridique la plus près : _____

Site Web de la Commission de la location immobilière : <http://www.sjto.gov.on.ca/lrb/>

Voisins

Le secret pour avoir une vie agréable en tant que locataire, c'est d'être un bon voisin! Le bruit incessant, parler fort, faire jouer de la musique à tue-tête ainsi que des allées et venues fréquentes dérangent vos voisins. Assurez-vous d'être respectueux envers vos voisins; vos colocataires et vos invités doivent faire de même. En tant que locataire, vous êtes responsable des actions de vos colocataires, de vos invités et de toute personne que vous accueillez sur les lieux.

Le fait qu'il y ait trop d'allées et venues vers ou depuis votre logement pourrait vous causer des problèmes avec vos voisins, votre propriétaire et même la police.

Il pourrait arriver que vos voisins viennent vous confronter. Il est important que vous restiez calme si cela arrive. Essayez de discuter du problème calmement et d'une façon non menaçante. Ce n'est jamais une bonne idée de crier ou de poser des gestes agressifs. Vous ne ferez qu'aggraver la situation. Si vous ne savez pas comment traiter un conflit ou un problème avec un voisin, discutez-en avec votre gestionnaire de cas et il pourra vous aider. Si vous voyez ou entendez des signes de violence, appelez la police.



Plaintes à propos du bruit

Une des principales raisons pour laquelle un locataire se fait expulser est le bruit. Il est de votre responsabilité d'être un voisin tranquille et silencieux et de vous assurer que vos invités ne font pas trop de bruit. Baissez le son de votre téléviseur, portez des écouteurs pour écouter de la musique, regarder la télévision ou lorsque vous êtes à l'ordinateur, et ne portez pas de souliers à talons hauts ou à semelles dures dans votre logement puisque cela peut déranger les voisins (à côté et en dessous). Évitez que votre chien aboie. Demandez à vos invités de ne pas faire trop de bruit.

Plus particulièrement, assurez-vous que vos animaux, vos invités et vous-même ne faites pas de bruit entre 23 h et 7 h. Si vous faites du bruit après 23 h, surtout les soirs de semaine, vous pourriez déranger vos voisins et ils pourraient appeler la police ou le bureau des règlements administratifs de la Ville. Vous pourriez recevoir un avertissement ou une amende de la police ou de la Ville si vous faites trop de bruit. De plus, le propriétaire pourrait vous remettre un avis d'expulsion pour bruit excessif.

Si un invité fait trop de bruit, vous pouvez poliment, mais fermement, lui demander de partir en lui disant « Je veux que tu quittes mon logement parce que tu fais trop de bruit. Merci. » Ou encore « Il est tard et je dois me lever tôt demain matin. Je vais aller me coucher, mais on peut se revoir bientôt. »



Paiement du loyer et des services publics

Assurez-vous de payer votre loyer au complet et à temps chaque mois en utilisant le mode de paiement convenu avec votre propriétaire. Pour les personnes qui reçoivent un supplément au loyer de l'ACSM Ottawa, l'ACSM verse ce supplément directement au propriétaire et le solde du loyer doit être payé par vous (souvent sous forme de paiement direct du POSPH ou du programme Ontario au travail). Si vous avez un problème quant au paiement d'un loyer, avisez votre travailleur de soutien en santé mentale ou le coordonnateur de logement de l'ACSM Ottawa dès que possible. Nous ferons tout pour vous aider et trouver une solution. Le paiement en retard d'un loyer, même d'une journée, peut mener à un avis d'expulsion. Le propriétaire peut aussi vous facturer des frais supplémentaires pour le retard.

Le loyer doit être payé, même si le logement a besoin d'entretien ou de réparations.

Si le chauffage et l'électricité ne sont pas inclus dans le prix de votre loyer, assurez-vous de payer ces factures au complet et à temps. Plusieurs bénéficiaires du POSPH ou du programme Ontario au travail demandent à ce que les factures de chauffage et d'électricité soient directement payées à partir de leurs prestations.

Dès que vous savez que vous emménagez, avisez l'entreprise qui fournit votre immeuble en énergie (habituellement Hydro Ottawa). En faisant cela d'avance, vous pourriez économiser de l'argent puisque vous n'aurez qu'à faire un changement de nom et non à demander l'activation d'un tout nouveau compte, ce qui comporte des frais. Il est également très important d'envoyer une demande dans le cadre du Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité (POAFE) dès que possible, à l'adresse <https://ontarioelectricitysupport.ca/?lang=fr>. Vous devez avoir votre numéro de compte de votre fournisseur d'électricité pour remplir votre demande du POAFE. L'employé du POSPH ou du programme Ontario au travail ou encore votre gestionnaire de cas peut vous aider à remplir votre demande pour le POAFE. Si votre demande est traitée par le personnel du POSPH, le processus est habituellement plus rapide que si vous l'envoyez par la poste ou la faites en ligne (selon le personnel du POAFE). Cet aspect est important puisque vos factures arriveront après un mois (quatre semaines), et plus vite la réduction à laquelle vous avez droit dans le cadre du POAFE (qui représente la totalité ou une partie de la facture) sera appliquée, mieux ce sera. Le Low Income Energy Assistance Program (LEAP; programme d'aide financière pour les ménages à faible revenu) peut vous aider à payer les arriérés de factures de chauffage et d'électricité. Ce programme est géré par l'Armée du Salut (613-241-1573).

État du logement lors de l’emménagement

En tant que locataire, vous êtes responsable de garder votre logement en bon état. Cela dit, l’endroit où vous emménagez n’est pas nécessairement dans le meilleur des états à votre arrivée. Pour vous protéger et aider votre propriétaire à faire les réparations nécessaires, il est recommandé de faire une inspection lors de l’emménagement avec votre propriétaire. Vous trouverez un modèle de liste de vérification à l’annexe B; votre propriétaire pourrait aussi avoir sa propre liste. Faites l’inspection dès que vous emménagez. Remplissez la liste de vérification et gardez-en une copie.

Invités indésirables

Votre logement est votre espace et vous pouvez y inviter des gens. Par contre, s’ils causent des problèmes (vol ou bris d’objets, consommation de votre nourriture sans permission, non-respect des règles de l’immeuble, etc.), vous pourriez devoir leur demander de partir. Du point de vue de votre propriétaire, vous êtes responsable de vos invités et de leur comportement. Vous devez donc vous assurer qu’ils suivent les règles eux aussi.

Avant d’accueillir une personne dans votre logement, assurez-vous qu’elle sait ce à quoi on s’attend d’elle et qu’elle connaît les règles à respecter pour éviter tout problème. Par exemple, pas de drogue dans le logement, ne pas parler trop fort pour ne pas réveiller les voisins ou enlever ses chaussures avant d’entrer.

Il est important de bien choisir ses invités. Avant d’accueillir des gens dans votre logement, posez-vous les questions suivantes :

- Comment cette personne a-t-elle agi dans votre logement (ou le logement d’un ami) dans le passé?
- Cette personne respectera-t-elle les règles de votre immeuble?
- Si vous voulez que cette personne quitte votre logement, le fera-t-elle sans causer de problème?

Il est également primordial de demander à quelle heure vos invités partiront. Ce n’est pas impoli. Vous avez des responsabilités et il se pourrait que vous deviez vous lever tôt le lendemain pour aller travailler. C’est donc tout à fait normal de demander à vos invités de partir. Que vous deviez aller vous coucher ou que vos invités causent des problèmes, demandez-leur de partir poliment (mais fermement) afin de ne pas les offenser.

Si vous éprouvez des problèmes avec des invités indésirables, il se pourrait que ce soit une prise de possession de domicile. Consultez la partie qui porte sur la prise de possession de domicile dans la section 6 pour obtenir des détails. Vous pouvez aussi obtenir de l’aide auprès de votre gestionnaire de cas, du coordonnateur de logement et de votre propriétaire.

Que précise mon bail?

Le gouvernement de l’Ontario exige que les propriétaires utilisent un bail standard, qui est relativement simple à comprendre. Par contre, le formulaire est long, et les propriétaires peuvent y ajouter des pièces jointes contenant des règles supplémentaires. Afin de vous aider à mettre l’accent sur les éléments les plus importants de votre bail, vous pouvez utiliser la feuille de travail de l’annexe D, intitulée « Que précise mon bail? ». Si vous avez besoin d’aide, demandez à votre gestionnaire de cas ou au coordonnateur de logement.

Section 3 : Votre immeuble

Déchets

L'endroit où vous disposez de vos déchets dépendra d'où vous vivez. Votre immeuble peut avoir une chute à déchets ou de gros bacs à ordures, ou vous pourriez devoir fournir vos propres poubelles. Lorsque vous emménagez, votre propriétaire vous expliquera comment disposer de vos déchets et vous montrera où les mettre. Discutez avec votre gestionnaire de cas si vous avez des problèmes ou des questions quant à l'élimination des déchets.

Il est très important de ne pas laisser les déchets s'accumuler. C'est plus facile de les gérer si vous les sortez régulièrement, et vous n'attirez pas les organismes nuisibles comme les mouches, les coquerelles ou les souris. La journée de ramassage des déchets, assurez-vous de sortir vos poubelles tôt le matin ou même la veille. Vous pouvez acheter des sacs de poubelle à l'épicerie ou au magasin à un dollar.

Le recyclage est un autre élément à considérer. Informez-vous auprès de votre propriétaire ou de votre gestionnaire de cas pour savoir où mettre votre recyclage. Il pourrait y avoir de petits bacs à recyclage dans votre logement, ou de gros bacs à recyclage dans votre immeuble. Les petits bacs à recyclage ont un code de couleurs : noir pour le papier et le carton; bleu pour le plastique, le métal et le verre; et vert pour les déchets compostables. Assurez-vous de nettoyer les objets en plastique, en métal et en verre avant de les mettre au recyclage et que les déchets que vous mettez dans le bac vert peuvent être compostés. Vous pouvez aussi vérifier auprès de votre gestionnaire de cas pour obtenir une liste des articles que vous pouvez recycler ou des déchets que vous pouvez composter.

Endroit où déposer les déchets : _____

Endroit où déposer le plastique recyclable : _____

Endroit où déposer le carton recyclable : _____

Endroit où déposer le compost : _____

Lessive

Selon l'endroit où vous vivez, il pourrait y avoir une laveuse et une sècheuse dans votre logement. Sinon, vous devrez aller à la buanderie. Dans les buanderies publiques, ne laissez pas vos vêtements sans surveillance puisque vous pourriez vous les faire voler. Apportez-vous un livre ou faites une activité pendant que vous attendez. Il faut de 30 à 40 minutes pour laver une brassée de vêtements et de 50 à 60 minutes pour la faire sécher.

Endroit le plus près pour faire ma lessive : _____

Coût pour une brassée de lavage : _____ Coût pour une brassée de séchage : _____

Parfois, il faut acheter une carte pour utiliser les machines de la buanderie.

Si vous avez besoin d'une carte, vous pouvez en obtenir une ici : _____

Coût de la carte : _____

Instructions pour laver et sécher des vêtements

Il est important de suivre les instructions sur la laveuse parce que chaque appareil est différent.

Séparer vos brassées

Avant de mettre la laveuse en marche, séparez vos vêtements blancs des vêtements foncés ou de couleur. Vous devez laver le blanc séparément, sinon les vêtements foncés pourraient déteindre sur les vêtements blancs. Lisez les étiquettes de vos vêtements si vous les lavez pour la première fois. Certains doivent être lavés à la main. D'autres doivent être lavés à l'eau froide uniquement.



Choisir la taille de votre brassée

Mettez l'une de vos piles de vêtements dans la laveuse. Ne remplissez pas trop la laveuse, sinon elle ne pourra pas bien laver les vêtements.

Selon la taille de votre brassée, vous devez choisir le cycle approprié sur la laveuse (petite, moyenne, grosse). Les vêtements remplissent-ils la laveuse jusqu'au bord? Il s'agit d'une grosse brassée. Les vêtements remplissent-ils la laveuse à moitié? Il s'agit d'une brassée moyenne. Il n'y a que quelques vêtements dans la laveuse? Il s'agit d'une petite brassée.

Choisir la température de l'eau

L'eau chaude peut décolorer les vêtements ou les faire rétrécir. Il est préférable d'utiliser de l'eau tiède ou froide pour laver vos vêtements. L'eau chaude doit idéalement être réservée pour les vêtements très sales, les torchons et les serviettes.

Commencer le cycle de lavage

Selon l'appareil, vous pourriez devoir verser du détergent à lessive sur vos vêtements après les avoir mis dans la machine ou verser du détergent dans l'appareil, à l'endroit indiqué. Pour savoir quelle quantité de détergent utiliser, suivez les instructions sur la bouteille.

Rappel : le détergent à lessive est différent de l'assouplissant textile. L'assouplissant donne une bonne odeur à vos vêtements, mais ne les lave pas.

Pour certains modèles de laveuse, il faut choisir le type de lavage. On recommande d'utiliser l'option « Normal » pour les vêtements de tous les jours, les serviettes, les torchons, les draps, etc. Lorsque les vêtements sont prêts à être lavés, fermez le couvercle de la machine et appuyez sur le bouton de mise en marche (habituellement « Start »).

Le processus de mise en marche peut varier légèrement d'un modèle à l'autre. Si vous êtes à la buanderie, n'hésitez pas à demander de l'aide à un employé pour savoir comment utiliser les machines.

Sortir votre brassée

Lorsque votre brassée de lavage est terminée, retirez les vêtements de la machine et faites-les sécher le plus rapidement possible. Des vêtements mouillés peuvent commencer à prendre une odeur de moisi s'ils sont laissés trop longtemps dans la laveuse (quelques heures ou plus).

Utiliser la sècheuse

Mettez les vêtements fraîchement lavés dans la sècheuse. Certains vêtements doivent être suspendus (c'est-à-dire les laisser sécher à l'air libre), notamment ceux en soie et en laine ainsi que les vêtements délicats ou les soutiens-gorges. Pour savoir si vous devez suspendre vos vêtements pour les faire sécher, lisez l'étiquette.

Pour utiliser la sècheuse, tournez le bouton de la machine à « Normal » ou un cycle semblable (selon le modèle). Fermez la porte et appuyez sur « Start ». Si vous voulez que vos vêtements sentent bon, vous pouvez ajouter une ou deux feuilles d'assouplissant dans la sècheuse.

La plupart des sècheuses ont un filtre à charpie, qui doit être nettoyé à chaque utilisation. Si vous laissez la charpie s'accumuler, la chaleur de la sècheuse pourrait faire enflammer la charpie et causer un incendie.



Entretien

Urgences

Un problème d'entretien devient une urgence lorsque vous êtes à risque ou si la propriété est à risque. Par exemple, les fuites et les inondations, une toilette qui déborde et que vous n'arrivez pas à déboucher ou encore des problèmes de chauffage ou de nature électrique.

En cas d'urgence en matière d'entretien dans votre logement, voici la personne à appeler :

Fuites de gaz

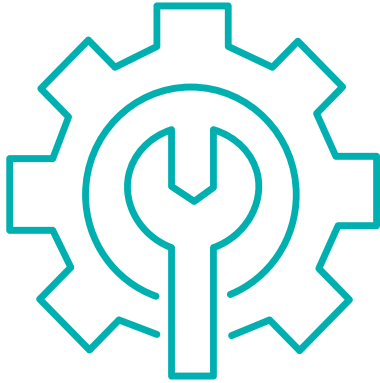
Certains logements sont chauffés au gaz ou pourraient comporter un réservoir d'eau chaude fonctionnant au gaz. Si vous sentez une odeur d'œufs pourris, il pourrait y avoir une fuite de gaz. Si vous soupçonnez qu'il y a une fuite de gaz, quittez l'endroit immédiatement. N'utilisez pas votre téléphone ni les appareils ménagers, ne fumez pas, n'utilisez pas un briquet et n'allumez pas d'allumette ni de chandelle. Une fois que vous êtes sorti de l'endroit où il y aurait une fuite de gaz, composez le numéro d'urgence d'Enbridge ou le 9-1-1. Avisez également votre propriétaire.

Numéro d'urgence d'Enbridge :

1-866-763-5427

Entretien général

Peu importe où vous vivez, vous devrez probablement gérer des problèmes d'entretien à un moment ou l'autre. Votre propriétaire est responsable de l'entretien et des réparations de votre logement. Cela comprend la réparation des éléments qui sont inclus dans votre logement, comme les appareils ménagers. Cette responsabilité englobe aussi les aires communes comme l'entrée, les ascenseurs et les salles de lavage, qui doivent être propres et sécuritaires.



Votre propriétaire doit réparer ou remplacer tout élément en mauvais état ou qui ne fonctionne pas bien, et ce, peu importe si votre bail ou votre entente de location précise quelque chose de différent ou si vous or si vous étiez au courant du problème au moment de signer le bail ou l'entente. La loi stipule que votre propriétaire est responsable, SAUF si vos invités ou vous brisez quelque chose (accidentellement ou volontairement). Dans ce cas, vous devez faire les réparations ou payer pour les réparations. Vous devez aussi

garder votre logement propre et exempt d'organismes nuisibles.

Signalement des problèmes d'entretien à votre propriétaire

La première chose à faire est de parler du problème à votre propriétaire et de lui demander de corriger la situation. Plus vous attendez, plus il faudra du temps pour faire les réparations. Prenez des notes, à savoir les dates auxquelles vous avez parlé avec votre propriétaire et ce dont vous avez parlé. Donnez à votre propriétaire un délai raisonnable pour régler le problème après lui avoir signalé.

Lorsque vous signalez un problème d'entretien, il peut être utile de prendre des photos et d'y inscrire la date. Si votre propriétaire ne règle pas le problème dans un délai raisonnable, écrivez-lui une lettre pour lui demander de faire les réparations nécessaires. Assurez-vous de garder une copie des photos et de la lettre.

Si votre propriétaire a des formulaires pour les demandes de réparation, remplissez-en un et gardez-en une copie. La Ville d'Ottawa a établi un nouveau règlement municipal pour l'entretien des unités locatives. Si votre propriétaire ne fait pas les réparations nécessaires, ce règlement peut être appliqué. Pour obtenir plus d'information, appelez la Ville en composant le 3-1-1 ou parlez à Aide-Logement ou Action-Logement.

Continuez de payer votre loyer pendant la période où vous essayez de faire régler le problème d'entretien. Si vous ne payez pas votre loyer, peu importe la raison, votre propriétaire peut vous faire expulser.

Résolution des problèmes d'entretien

Votre propriétaire a l'obligation de vous donner un préavis de 24 heures avant d'entrer dans votre logement. Les propriétaires peuvent entrer dans un de leurs logements entre 8 h et 20 h. Soyez flexible lorsqu'il s'agit de laisser votre propriétaire faire les réparations. Cela facilitera le processus et le problème sera généralement réglé plus rapidement.

Assurez-vous que votre propriétaire ou les personnes effectuant les réparations peuvent accéder à votre logement de façon sécuritaire. Si vous avez un chien, prenez des arrangements pour que quelqu'un soit présent, sortez votre chien du logement pendant la visite ou mettez-le à l'écart dans une autre pièce.

Si vous avez demandé à votre propriétaire de faire les réparations et que rien n'a encore été fait, obtenez de l'aide.

Normes sur les logements – Ville d'Ottawa
Aide-Logement
Action-Logement
Services juridiques communautaires

3-1-1
613-563-4532
613-562-8219
613-241-7008



Conseils pour éviter tout problème d'entretien

- Faites toujours fonctionner la hotte de cuisinière lorsque vous préparez un repas et la ventilateur de salle de bain lorsque vous prenez une douche pour éviter l'accumulation d'humidité.
- Sortez vos déchets régulièrement.
- Lavez la vaisselle régulièrement.

Courrier

Le courrier est livré du lundi au vendredi, sauf les jours fériés. Vérifiez votre boîte aux lettres au moins une fois par semaine. La loi interdit aux gens d'ouvrir votre courrier.

Si vous perdez votre clé de boîte aux lettres, appelez votre concierge. Il y aura des frais d'environ 20 \$ pour avoir une autre clé.

Ma boîte aux lettres se trouve : _____

Si vous préférez que votre courrier soit livré à une autre adresse que celle de votre logement, vous pouvez obtenir une boîte postale. Communiquez avec Postes Canada pour obtenir des détails.

Lutte antiparasitaire

Signalez toute infestation d'insectes (punaises de lit, coquerelles, etc.) et de vermine (souris, rats, etc.) à votre propriétaire dès que vous la remarquez. Plus vous attendez, plus il sera difficile de se débarrasser des organismes nuisibles et plus le processus coûtera cher.

Voici quelques conseils pour éviter que les organismes nuisibles s'installent dans votre logement :

- Ne laissez pas de nourriture à l'air libre dans votre logement.
- Sortez vos déchets régulièrement.
- Débarrassez-vous de l'eau stagnante ou des bouteilles de liquide déjà ouvertes (cannette de boisson gazeuse, eau dans le drain, etc.).

Votre propriétaire est responsable du coût du processus de lutte antiparasitaire, mais il pourrait vous refiler la facture si on découvre que vous (ou votre logement) êtes la source de l'infestation.

Vous devez collaborer avec votre propriétaire pendant le processus de lutte antiparasitaire. Vous êtes responsable de préparer votre logement et de laisser l'équipe de lutte antiparasitaire entrer dans votre logement.

Votre propriétaire a l'obligation de vous donner un préavis de 24 heures avant d'entrer dans votre logement (ou de laisser entrer l'équipe de lutte antiparasitaire), et la vaporisation des produits doit se faire entre 8 h et 20 h.

Punaises de lit

Les punaises de lit sont de petits insectes, de la grosseur d'un pépin de pomme, qu'on trouve souvent dans les matelas ou les sommiers. Leur corps est large et ovale, elles n'ont pas d'ailes et leur tête est courte et large. Elles peuvent être brunes (adultes non nourris), rouge sang (après s'être nourries) et blanc jaunâtre (nymphe).



Les punaises de lit mordent habituellement la nuit. Elles mordent habituellement le cou, le visage, le haut du torse, les bras et les mains. Les morsures apparaissent en groupe de trois, et les plaies sont rouges, plates et piquent.

Il est très difficile de se débarrasser des punaises de lit, et plus vous les remarquez rapidement, plus il sera facile de régler la situation. Si vous pensez avoir un problème de punaises de lit, communiquez avec votre gestionnaire de cas et votre propriétaire dès que possible.

Le propriétaire est responsable de contrôler le problème de punaises de lit, et vous devez aider votre propriétaire à le gérer.

Un propriétaire ne peut pas vous expulser si vous signalez une infestation de punaises de lit. Les locataires sont responsables de préparer leur logement en vue du traitement : en lavant les vêtements, en nettoyant les tablettes et en éloignant les meubles des murs. Le propriétaire est responsable d'informer le locataire sur la façon de se préparer au traitement. Les centres de services sociaux pourraient aussi être en mesure de vous aider. Discutez du problème avec votre gestionnaire de cas.

Assurez-vous de respecter les consignes de votre propriétaire pour éviter d'être facturé pour le traitement. Si vous devez payer des frais, le propriétaire doit signaler la situation à la Commission de la location immobilière. Vous aurez la chance d'expliquer pourquoi vous avez raté un rendez-vous pour le traitement ou n'avez pas pu préparer votre logement en vue du traitement.

Si un propriétaire refuse de vous aider si vous avez un problème de punaises de lit, vous pouvez obtenir de l'assistance et des conseils auprès d'une clinique d'aide juridique, de la Commission de la location immobilière ou de Santé publique Ottawa.

Si vous avez des punaises de lit, vous pouvez appeler la Ville d'Ottawa en composant le 3-1-1. Les appels seront transférés à un inspecteur de la santé publique aux fins de suivi.

Mouches à fruits

Les mouches à fruits sont un problème courant et il peut être difficile de s'en débarrasser. À la différence des punaises de lit, des rats ou d'autres organismes nuisibles, il y a un truc simple pour vous débarrasser vous-mêmes des mouches à fruits :

- Premièrement, jetez les fruits et légumes trop mûrs ou qui commencent à pourrir. Placez les fruits et les légumes dans le réfrigérateur.
- Mettez quelques gouttes de savon et de vinaigre de cidre (ou un morceau de fruit) dans un petit contenant.
- Couvrez le contenant d'une couche de pellicule plastique (« Saran Wrap »).
- Mettez un élastique autour du contenant pour bien sceller la pellicule plastique.
- Avec une fourchette, percez des trous dans la pellicule. Les mouches à fruits passeront dans les trous pour aller boire le vinaigre ou manger le fruit, mais ne pourront plus ressortir.
- Laissez le contenant dans la cuisine pour attraper toutes les mouches à fruits.

Animaux de compagnie

Avoir un animal de compagnie est une grande responsabilité et vous devez être un propriétaire responsable. Vous devez nettoyer les dégâts que fait votre animal pour vous assurer que votre logement reste propre et en bon état.

Ne laissez pas votre chien uriner et déféquer sur le balcon. Ramassez immédiatement les excréments de votre chien dans la cour et ailleurs sur le terrain de votre propriétaire. Assurez-vous que vos animaux ne font pas trop de bruit, ce qui pourrait déranger les voisins.

Voici quelques règles de la Ville d'Ottawa sur les animaux de compagnie :

- Ne gardez pas d'animaux qui figurent sur la liste des animaux interdits de la Ville.
- Vous pouvez avoir jusqu'à trois (3) chiens dans un logement ou une maison, et jusqu'à cinq (5) chats.
- Si vous avez des chats et des chiens, vous pouvez avoir un maximum combiné de cinq (5) animaux, dont trois (3) chiens maximum. Par exemple, vous ne pouvez pas avoir quatre (4) chiens et un (1) chat, mais vous pouvez avoir trois (3) chats et deux (2) chiens.
- Les chiots et les chatons de moins de 20 mois (1 an et 8 mois) ne comptent pas dans le maximum de trois (3) chiens et de cinq (5) chats.
- En tant que propriétaire d'animal, vous devez empêcher votre chien de japper constamment. Intervenez immédiatement et ne le laissez pas continuer. Dressez votre chien pour qu'il ne jappe que rarement.
- Assurez-vous que votre animal a accès à de l'eau, à un abri et à de la nourriture et, dans le cas d'un chien, assurez-vous de le promener régulièrement. Cela l'empêchera de japper constamment.

De plus, vous êtes responsable des actions de votre animal. Vous pourriez être expulsé si votre animal cause des problèmes aux autres locataires.

Les condominiums ont des règles spéciales pour les animaux de compagnie (on les interdit complètement dans certains). Si vous vivez dans un condominium, vous devez respecter les règles de la copropriété.

Cigarettes et vapotage

Vous, vos colocataires, vos invités ou quiconque que vous accueillez sur les lieux doivent fumer ou vapoter dans les endroits approuvés par votre propriétaire. S'il est interdit de fumer dans votre logement, assurez-vous de fumer à l'extérieur de la propriété.

Ne mettez pas une cigarette allumée sur une surface. Utilisez toujours un cendrier.

Discutez avec votre propriétaire pour savoir si vous pouvez vapoter dans votre logement ou s'il y a des endroits désignés pour fumer.

Entreposage

Les immeubles d'habitation ont parfois des espaces d'entreposage pour les locataires. Votre loyer peut comprendre un tel espace, et parfois vous devez payer un supplément. Respectez les règles de l'immeuble pour l'entreposage, notamment celui des bicyclettes.

N'utilisez pas votre balcon ou votre espace de stationnement comme espace d'entreposage. Si vous avez besoin d'espace d'entreposage et que votre immeuble n'en a pas, vous devez trouver un autre endroit pour entreposer vos effets.

Section 4 : Vie quotidienne dans votre logement

Factures et budget

Une des plus grandes responsabilités à assumer lorsqu'on vit de façon autonome est de payer les factures mensuelles. Pour y arriver, il peut être utile d'établir un budget. Lorsque vous recevez vos factures, passez-les en revue pour vous assurer que les frais sont exacts.

Il est primordial de respecter la date d'échéance des paiements pour éviter des frais supplémentaires. Dressez la liste de vos dépenses mensuelles ici :

Loyer : _____

Services publics : _____

Téléphone : _____

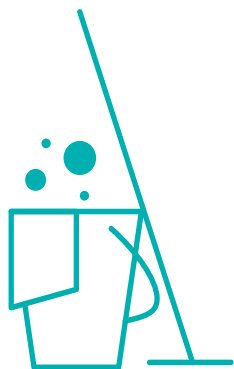
Internet : _____

Épicerie : _____

Autre : _____

Si vous avez de la difficulté à payer vos factures, discutez-en avec votre gestionnaire de cas. N'attendez pas. À la fin du présent manuel, vous trouverez une feuille de travail pour créer un budget réaliste (annexe E). Utilisez cette feuille pour bien évaluer votre budget.

Ménage



Pour respecter les règles de location, il est important de garder votre logement propre afin que vous y viviez confortablement et qu'il soit salubre. Assurez-vous de nettoyer vos dégâts, de jeter ce dont vous n'avez plus besoin et de sortir les poubelles régulièrement. Prenez soin de votre logement et des appareils ménagers, et gardez-les propres. Si vous avez une cour ou un balcon, assurez-vous également qu'ils soient exempts de débris et propres, conformément à votre bail.

Faites un peu de ménage chaque jour. Seulement 15 minutes par jour vous permettront de garder votre logement en bon état et de vous sentir bien. Si vous ne savez pas exactement comment faire le ménage dans votre logement, posez des questions à votre gestionnaire de cas. Vous pouvez lui demander des produits ménagers.

N'écrivez pas sur les murs et n'y faites pas de graffitis, et ne laissez personne d'autre en faire non plus. Des murs sales font en sorte que les gens détestent leur logement parce qu'ils se sentent comme dans un fond de ruelle plutôt qu'à la maison.

Jetez vos déchets, votre recyclage et votre compost de la bonne façon et assurez-vous de les trier adéquatement. Si votre propriétaire fournit des bacs communs, jetez vos déchets et articles dans les bacs appropriés. Si votre propriétaire ne fournit pas de bac commun, placez vos bacs dans un endroit qui convient à votre propriétaire et sortez-les le jour de ramassage, puis rangez-

les une fois vidés par la Ville. Consultez l'annexe F pour obtenir un exemple de calendrier de ménage (chaque jour, semaine, mois et année). Consultez l'annexe G pour connaître les 10 étapes pour avoir un logement sécuritaire, salubre et confortable. Vous y trouverez des idées pour que votre propriétaire et vous soyez heureux.

Comment nettoyer les surfaces (comptoirs, tables, etc.)

Vaporisez un désinfectant et nettoyez les surfaces avec un torchon. Vous pouvez utiliser un mélange d'eau et de vinaigre (à parts égales).

Comment laver les planchers

Assurez-vous de toujours jeter vos déchets à la poubelle. Les planchers de bois francs doivent être nettoyés avec un balai. Si vous avez des tapis, vous devez les nettoyer avec un aspirateur.

Nettoyer la cuisine

Lavez la vaisselle régulièrement. Jetez la nourriture moisie ou pourrie pour éviter les mauvaises odeurs et d'attirer les organismes nuisibles. Vérifiez les dates d'expiration des aliments et jetez tout aliment expiré. Placez une boîte de bicarbonate de soude ouverte dans le réfrigérateur pour y absorber les odeurs.

Tuyaux bouchés

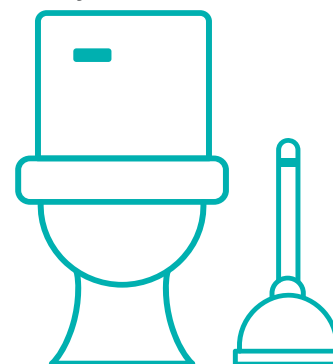
Déboucher une toilette

Il doit y avoir un débouchoir dans chaque logement. Un débouchoir a un manche en bois ou en plastique avec une coupe en caoutchouc à l'extrémité pour créer de la succion. Si vous n'en avez pas dans votre logement, demandez-en un à votre gestionnaire de cas.

Si votre toilette est bouchée et que vous ne pouvez pas tirer la chasse correctement, essayez de la déboucher.

Comment utiliser un débouchoir

- Couvrez le trou du drain de la toilette avec la coupe de succion.
- Faites un mouvement de va-et-vient avec le débouchoir à quelques reprises, sans déplacer la coupe de succion.
- Répétez le mouvement de va-et-vient, mais cette fois, retirez rapidement le débouchoir afin de retirer la coupe de succion du trou.
- Si la toilette est toujours bloquée ou si le niveau d'eau monte, appelez votre concierge. C'est maintenant sa responsabilité de régler le problème. Si vous êtes trop gêné pour parler à votre concierge, vous pouvez discuter de la situation avec votre gestionnaire de cas.
- Ne tirez pas la chasse si la toilette est bloquée.



Conseils pour éviter de bloquer une toilette

Ne jetez pas ces objets dans la toilette :

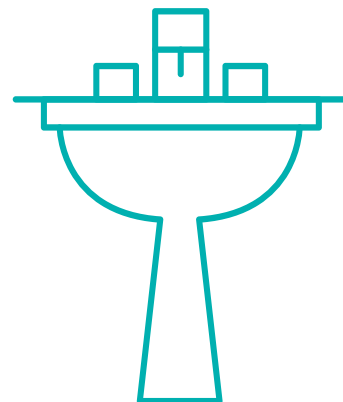
- Condoms et digues dentaires
- Tampons et leur applicateur, serviettes hygiéniques
- Articles pour la consommation de drogues (aiguilles, etc.)
- Cure-oreilles (« Q-Tips »)
- Papier essuie-tout
- Mégots de cigarette
- Papiers mouchoirs
- Carton

Déboucher une douche ou un évier

Si l'eau ne s'écoule pas dans la douche ou l'évier :

- Imbibez l'excès d'eau avec une serviette.
- Utilisez le débouchoir pour essayer de débloquer le drain. Suivez les étapes indiquées dans le paragraphe « Comment utiliser un débouchoir ».

Si votre évier a deux trous (au fond et sur le dessus pour le trop-plein d'eau), vous devez couvrir le trou du dessus lorsque vous utilisez le débouchoir. Utilisez un sac de plastique pour recouvrir le trou puis recouvrez-le d'une serviette mouillée pour le tenir en place. Si le drain est toujours bloqué, appelez votre surintendant ou si vous n'êtes pas à l'aise, votre gestionnaire de cas.



Conseils pour éviter de bloquer un tuyau

Retirez les cheveux de la douche ou de l'évier avant qu'ils n'aillent dans le drain.

Cuisiner et faire l'épicerie

Cuisiner

Il y a différents types de contenant et d'ustensiles de cuisine que vous pouvez utiliser sur les cuisinières et dans les fours à micro-ondes. Assurez-vous d'utiliser seulement des poêles et des casseroles sur la cuisinière. Ne mettez jamais de plastique sur la cuisinière puisqu'il fondra. Assurez-vous de toujours fermer la cuisinière ou le four lorsque vous avez fini de vous en servir.

Attention! Lorsque vous utilisez un micro-ondes, n'y mettez pas d'instrument en métal, d'aluminium ni de polystyrène (styromousse). Ils pourraient prendre en feu.



Faire l'épicerie

Il peut être difficile de faire l'épicerie si votre budget est serré. Voici quelques trucs pour vous aider :

- Consultez les circulaires pour connaître les soldes et profiter des coupons de la semaine.
- Lorsque vous allez à l'épicerie, faites toujours une liste.
- Prenez note de tout ce qu'il y a dans votre panier afin de respecter votre budget.

- Des rabais sont souvent offerts sur la viande lorsque la date d'expiration est le lendemain. Vous pouvez la consommer la journée même ou la congeler pour plus tard.
- Le pain, les bagels, etc. peuvent être gardés au congélateur si vous voulez les conserver plus longtemps. Vous n'avez qu'à en décongeler la veille ou au micro-ondes lorsque vous en avez besoin.



Voici certains magasins où les articles d'épicerie sont moins chers :

- Giant Tiger/Tigre Géant
- Food Basics
- Walmart
- Freshco

Meilleures options pour faire l'épicerie près de chez moi : _____

- Allez dans une banque alimentaire si vous en avez besoin. Vous trouverez de l'information sur les banques alimentaires dans la Section 5 – Votre communauté.
- D'autres programmes et groupes alimentaires et de cuisine sont énumérés dans la Section 5.

Meubler votre logement

Lorsque vous partez vivre dans votre premier logement, vous devez acheter suffisamment de meubles pour être confortable et passer du bon temps dans votre logement. Parlez à votre travailleur de soutien pour savoir ce dont vous avez besoin pour meubler votre logement. Voici quelques ressources qui pourraient vous aider :

Ville d'Ottawa : Trousse de départ de Trudel

Téléphone : 3-1-1

Département des services sociaux et communautaires de la Ville d'Ottawa

613-560-0622, poste 4

Communiquez avec votre travailleur de soutien pour obtenir une recommandation aux organismes suivants.

Matthew House Furniture Bank

340, promenade Legget, porte 53

613-591-6681

Helping with Furniture

5350, chemin Canotek, bureau 9

613-612-6228

Value Village

1221, chemin Cyrville

613-749-4977

St. Vincent de Paul

1620, chemin Merivale

613-695-7162

Clés



Il est très important de toujours savoir où sont vos clés. Mettez un grand cordon sur votre trousseau ou un gros porte-clés. Assurez-vous d'avoir vos clés lorsque vous partez et verrouillez toujours la porte de votre logement.

Si vous avez perdu la clé de votre logement, appelez votre concierge pour en avoir une nouvelle. Ne brisez pas la serrure pour entrer dans votre logement. Appelez le concierge de l'immeuble ou l'entreprise de gestion de la propriété.

Ne donnez jamais vos clés à quelqu'un. Les seules autres personnes qui devraient avoir un double de votre clé sont votre propriétaire et la personne vivant avec vous. Vous pouvez aussi faire un double et le donner à votre gestionnaire de cas (si vous avez peur de perdre votre clé).

Ampoules

Avant de changer une ampoule, assurez-vous que la puissance de la nouvelle ampoule est appropriée. La puissance est un nombre suivi de la lettre « W » (qui signifie « watts »). Elle est indiquée sur le luminaire.

Il y a aussi un nombre sur l'ampoule. La puissance indiquée sur le luminaire et celle sur l'ampoule doivent être les mêmes.



Étapes pour changer une ampoule

1. Assurez-vous de mettre le luminaire hors tension pour éviter d'être électrocuté.
2. Dévissez l'ampoule qui est en place.
3. Jetez-la aux poubelles.
4. Vissez la nouvelle ampoule. Ne la vissez pas trop fort, sinon elle pourrait briser.

Solitude

« Que vous aimiez ou non la solitude, elle fera grandement partie de votre vie. »
[traduction libre]
– Dr Seuss, *The Places You'll Go*

La solitude est réelle et très courante. Le fait de déménager à un nouvel endroit peut entraîner de l'isolement et de la solitude. Voici quelques conseils pour vous aider si vous vous sentez seul :

- Liste des personnes à appeler, y compris les centres de détresse et les lignes d'écoute
 - **Première personne que je vais appeler si je me sens seul :** _____
 - **Ligne de détresse : Centre de détresse d'Ottawa :** 613-238-3311
 - **Ligne de crise : Centre de détresse d'Ottawa :** 613-722-6914

- Intégrez-vous à une communauté de votre choix : bibliothèque locale, centre communautaire, café ou halte-accueil.

- **Endroits où je me sens à l'aise dans ma communauté :**

- **Pour y aller :** _____

- Créez-vous une routine où vous sortez de chez vous (p. ex. le mercredi matin, je vais chez Psychiatric Survivors of Ottawa et le mercredi après-midi, je vais faire du yoga sur la Colline).
- Envisagez de faire les premiers pas, au lieu d'attendre dans votre coin. Le bénévolat et le travail sont souvent les meilleures façons de rencontrer des gens. Consultez la section sur le travail et le bénévolat pour obtenir des détails.
- Préparez un panier ou une boîte avec des objets à utiliser lorsque vous vous ennuyez, comme votre film préféré, un jeu vidéo, du tricot, du matériel d'artiste et des casse-têtes.
- Décorez votre logement avec des photos de vos proches ainsi que des citations et des images que vous aimez. Vous vous sentirez davantage chez vous.

- Saluez les gens que vous croisez dans votre immeuble et votre quartier.
- Bien que les contacts en personne apportent habituellement plus de satisfaction et de bien-être, les contacts « virtuels » sont aussi une bonne idée pour contrer la solitude.
 - En effet, les courriels, les forums Internet, les groupes de clavardage et des applications comme Facebook sont des options intéressantes pour établir des liens.
 - Togetherall est une plateforme en ligne de services en santé mentale et de bien-être qui offre des programmes, des débouchés créatifs et une communauté chaleureuse. Consultez le site à l'adresse <https://togetherall.com/fr-ca/>.
 - Écoutez la radio et des balados ou regardez des émissions de télévision sur des sujets qui vous intéressent.

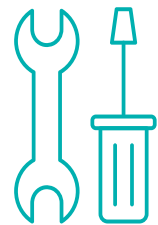
Mes idées pour composer avec la solitude :

Attention : il arrive que des gens seuls invitent d'autres personnes chez eux et que ces personnes finissent par profiter de la situation. Elles pourraient ne pas quitter le logement lorsqu'on leur demande ou devenir des invités indésirables. N'invitez que des personnes en qui vous avez pleinement confiance, et voyez les autres en public, dans la communauté. Consultez la partie qui porte sur la prise de possession de domicile pour obtenir des détails.

Réparations

Si quelque chose est brisé dans votre logement, appelez votre concierge. C'est sa responsabilité de faire les réparations nécessaires dans l'immeuble. Si vous essayez de faire les réparations vous-même, vous pourriez aggraver la situation. Si vous êtes trop gêné pour parler à votre concierge, vous pouvez discuter de la situation avec votre gestionnaire de cas. Consultez la section sur l'entretien pour obtenir des détails.

Si vous avez brisé quelque chose, vous pourriez devoir payer les réparations. Prenez donc toujours les précautions nécessaires.



Usage de substances

Si d'autres locataires de votre immeuble consomment de la drogue et que cela vous empêche d'être bien chez vous, parlez-en avec votre gestionnaire de cas et votre propriétaire pour planifier une intervention.

La consommation de drogues illégales dans votre logement (par vous ou vos invités) vous met à risque d'être expulsé par votre propriétaire.

Si vous consommez de la drogue, discutez-en avec votre gestionnaire de cas. Il peut vous donner des fournitures de réduction des méfaits. Il pourrait vous apporter un contenant pour les seringues usagées, du matériel d'injection ou d'inhalation (pipe à crack) stérile et des trousse de naloxone, que vous pourrez garder dans votre logement. Il peut aussi vous donner les coordonnées d'une clinique de réduction des méfaits et de traitement de la toxicomanie.

Meilleure façon de jeter des aiguilles usagées : _____

Section 5 : Votre sécurité

Urgences (9-1-1)

C'est un répartiteur qui répond aux appels faits au 9-1-1. Si tous les répartiteurs sont occupés, votre appel sera mis en attente et la prochaine personne disponible vous répondra dès que possible. **NE RACCROCHEZ PAS** pour appeler de nouveau parce que votre appel se retrouvera à la fin de la file d'attente.

Lorsque le répartiteur vous répond, dites-lui clairement ce que vous voulez. Par exemple :

- « J'ai besoin d'une ambulance. »
- « J'ai besoin des pompiers. »
- « Je veux signaler une entrée par effraction. »
- « Je veux signaler une personne inconsciente. »
- « Une personne a arrêté de respirer. » (Vous n'avez pas besoin de dire que c'est à cause de la drogue.)

Votre appel sera transféré au service approprié. Le répartiteur vous posera des questions pendant qu'un autre répartiteur avertira (sur la radio) le personnel d'urgence de votre appel. Vous devrez répondre aux questions de base, soit QUI, QUOI, QUAND, OÙ et POURQUOI. Par exemple :

- « Qu'est-il arrivé? »
- « Où est-ce arrivé? »
- « Quand l'incident s'est-il produit? »
- « Qui est impliqué? »
- « L'incident implique-t-il une arme? »

Si vous appelez d'un téléphone fixe, le répartiteur peut vous retracer même si vous raccrochez. Le personnel d'urgence pourra donc être envoyé à votre domicile. Si vous appelez d'un cellulaire, le répartiteur ne peut pas vous retracer; vous devez donc lui dire exactement où vous êtes.

Restez au téléphone jusqu'à ce que le personnel d'urgence arrive sur les lieux.

Sécurité-incendie

La sécurité-incendie n'est pas seulement importante pour vous, mais pour toutes les personnes qui vivent dans votre immeuble. Vous devez toujours respecter le code de prévention des incendies. Voici quelques règles courantes du code de prévention des incendies d'un immeuble :

- Chaque logement doit avoir une alarme-incendie fonctionnelle, et chaque immeuble doit être doté d'alarmes-incendie dans l'entrée.
- Si votre avertisseur de fumée est brisé ou s'il n'y en a pas dans votre logement, communiquez avec votre propriétaire ou concierge. Ils sont responsables de le remplacer ou d'en installer un.
- Il est illégal de modifier ou de désactiver votre avertisseur de fumée et le dispositif de fermeture de la porte de votre logement. Il s'agit de caractéristiques importantes pour sauver des vies et protéger les résidents de l'immeuble.



Consultez le *Code de prévention des incendies de l'Ontario* pour obtenir de plus amples renseignements sur la sécurité-incendie.

Conseils généraux en matière de sécurité-incendie

- Vérifiez votre alarme-incendie pour vous assurer qu'elle fonctionne bien en appuyant sur le bouton « Test », qui fera sonner l'alarme jusqu'à ce que vous enleviez votre doigt du bouton.
- Ne laissez personne dormir dans une pièce où il n'y a pas deux sorties ou qui n'est pas bien ventilée et où se trouve une fournaise.
- Ne désactivez jamais votre avertisseur de fumée. Signalez immédiatement à votre propriétaire si un avertisseur de fumée ou un détecteur de monoxyde de carbone ne fonctionne pas.
- Nettoyez les matières grasses après avoir cuisiné.
- Ne laissez pas votre four en marche ni de chandelle allumée sans surveillance.
- Faites attention avec les cigarettes allumées. Utilisez toujours un cendrier.
- Ne laissez pas de liquides inflammables dans votre logement ou sur votre balcon.
- Ne mettez pas de barbecue sur votre balcon.

Comment utiliser un extincteur

Rappelez-vous de l'acronyme RVAB :

- **R**etirez la goupille. Cela vous permettra de vider le contenu de l'extincteur.
- **V**isez la base des flammes.
- **A**ppuyez sur la gâchette.
- **B**alayez la base des flammes de gauche à droite.



Réduction des méfaits

Les programmes de réduction volontaire des méfaits vous permettent, d'une façon exempte de jugement, de choisir comment atténuer les conséquences néfastes que les substances (crack, cocaïne, méthamphétamine, cannabis, alcool, etc.) vous infligent. La participation à ces programmes de réduction des méfaits est entièrement volontaire et vous pouvez les appliquer exactement comme vous le voulez. L'ACSM Ottawa est là pour vous aider à avoir une vie plus saine et plus sécuritaire, si vous le voulez évidemment.

Notre approche de réduction des méfaits comprend différents programmes, services et pratiques, notamment vous donner des fournitures de réduction des méfaits telles que des seringues stériles, des pipes, des chauffoirs et des options de remplacement de la nicotine. Nous fournissons aussi de la naloxone et des instructions sur la façon de l'utiliser pour sauver une personne que vous connaissez ou vous-même. Toutes ces fournitures sont disponibles au bureau de l'ACSM Ottawa (311, avenue McArthur, 2^e étage).

Les services de réduction des méfaits comme le Programme sur les aiguilles et les seringues distribuent des fournitures (comme des aiguilles stériles) pour assurer une consommation plus sécuritaire des drogues. Ils permettent aussi de fournir de l'information sur la consommation plus sécuritaire et peuvent orienter les gens vers d'autres services sociaux et de santé. Le Programme sur les aiguilles et les seringues de la Ville d'Ottawa prévient la propagation des maladies comme le VIH et l'hépatite C chez les toxicomanes.

Objectifs du Programme :

- Distribution de fournitures d'injection et d'inhalation
- Distribution de condoms et de lubrifiant
- Éducation et promotion de la santé
- Conseils en matière de toxicomanie
- Conseils et soutien de nature générale

- Prévention des surdoses par les pairs (programme POPP). Vous trouverez plus d'information sur les surdoses dans la section à cet effet du présent manuel.

Services de réduction des méfaits :

Endroit	Date	Heures	Téléphone
ACSM – Ottawa 311, avenue McArthur, 2 ^e étage	Du lundi au vendredi	De 9 h à 16 h 30	613-737-7791
Programme sur les aiguilles et les seringues, et services de consommation supervisée 179, rue Clarence	Sept jours sur sept	De 9 h à 21 h	613-580-6744 Poste 29047
Fourgonnette mobile	Sept jours sur sept	De 5 h à 23 h 30	613-232-3232 Appels à frais virés acceptés
Ottawa Inner City Health – Les Bergers de l'espoir (SIS) 230, rue Murray (remorque)	Sept jours sur sept	24 heures par jour	613-241-6494
Centre de santé communautaire Côte-de-Sable 221, rue Nelson	Du lundi au vendredi	De 8 h à 20 h	613-569-3488 Poste 2101
Centre de santé communautaire Somerset Ouest 55, rue Eccles	Sept jours sur sept	De 8 h à 20 h	613-238-8210 Poste 2246

Prise de possession de domicile

Une prise de possession de domicile se produit lorsqu'une personne que vous avez invitée chez vous ne veut plus partir et commence à agir d'une manière qui vous donne l'impression de ne plus être en sécurité (physiquement, financièrement ou psychologiquement). Ces personnes peuvent être des amis, des proches ou des connaissances. Elles peuvent utiliser votre logement pour dormir, vendre de la drogue, faire des activités illégales ou même vous voler. En tant que locataire, vous êtes responsable de ce qui arrive dans votre logement. Par conséquent, si vous êtes victime d'une prise de possession de domicile, vous avez besoin d'aide.

Si vos invités refusent de partir, appelez une personne en qui vous avez confiance, votre travailleur de soutien, votre propriétaire ou le Service de police d'Ottawa (613-236-1222, poste 7300).

Vous trouverez plus de détails sur la prise de possession de domicile dans l'annexe G ou en consultant la page suivante :

<https://www.crimepreventionottawa.ca/fr/initiatives-pco/quartiers-dans-lesquels-nous-intervenons/>

Prévenir une prise de possession de domicile

Pour prévenir une prise de possession de domicile et être en sécurité, ne laissez jamais une personne vendre de la drogue dans votre logement. N'accueillez pas trop de personnes en même temps dans votre logement et ne laissez jamais votre téléphone ou vos clés à quelqu'un d'autre. Si vous croyez qu'un voisin ou une personne que vous connaissez est en danger, demandez de l'aide. Ne laissez personne prendre possession de son logement ou du vôtre.

Voici quelques conseils pour prévenir une prise de possession de domicile :

- Entretenez une bonne relation avec vos voisins. Apprenez à connaître vos voisins et votre communauté afin de pouvoir compter les uns sur les autres pour vous protéger.
- Entretenez une bonne relation avec votre gestionnaire de cas, votre propriétaire et la police locale. Cela ne préviendra pas nécessairement une prise de possession de domicile, mais vous aidera à en régler une rapidement le cas échéant.
- Apprenez les risques liés à une prise de possession de domicile et comment en reconnaître une. Vous pouvez aussi poser des questions sur le sujet à votre gestionnaire de cas et votre propriétaire.
- Ayez une entente avec votre propriétaire afin qu'il puisse informer la police si vous êtes victime d'une prise de possession de domicile.

Reconnaître une prise de possession de domicile

Il est important de connaître les signes d'une prise de possession de domicile et ce que vous pouvez faire. Une personne qui essaie de prendre possession de votre domicile pourrait vous demander de dormir sur votre divan, vous donner de la drogue gratuitement, vous offrir d'effacer votre dette ou vous promettre des femmes ou des hommes pour des faveurs sexuelles ou de la protection.

N'oubliez pas qu'une personne qui se soucie de vous n'essaiera pas de prendre possession de votre domicile. Une personne qui tient à vous ne vous fera jamais ce qui suit :

- Demander à avoir vos clés.
- Manger votre nourriture.
- Prendre votre téléphone.
- Utiliser votre douche sans permission.
- Vous menacer ou vous faire mal.
- Vendre de la drogue ou d'autres articles illégaux.
- Vous voler.
- Vous agresser sexuellement.
- Vous forcer à partir de chez vous.

Pendant une prise de possession de domicile

Pendant une prise de possession de domicile, restez calme et ne faites rien pour contrarier les invités indésirables. Le plus important est de rester en sécurité et de vous protéger. Si vous voulez parler à votre propriétaire, à votre travailleur de soutien ou à la police, faites-le dans un endroit privé et tranquille. Vous ne voulez pas que les invités indésirables découvrent que vous essayez de les faire partir avant que vous ayez un plan en place.

Après une prise de possession de domicile

Une fois la prise de possession de domicile terminée, il faut prendre des mesures pour éviter que la situation se reproduise ou toute forme de représailles contre vous. Voici quelques conseils sur ce qu'il faut faire après une prise de possession de domicile :

- Faites changer vos serrures.
- Appelez régulièrement votre gestionnaire de cas pour le tenir informé.

- Discutez avec votre gestionnaire de cas de ce dont vous avez besoin pour vous sentir mieux et de ce que vous pouvez faire pour mettre fin à une prise de possession de domicile.
- Envisagez de déménager si vous ne vous sentez vraiment plus en sécurité. Discutez-en avec votre gestionnaire de cas si vous vous sentez mal à l'aise chez vous.

Rôle de votre propriétaire dans le cas d'une prise de possession de domicile

Vous pouvez signaler une prise de possession de domicile à votre propriétaire ou si vous vous sentez mal à l'aise de demander à des invités indésirables de partir, votre propriétaire peut vous aider. Il peut demander à vos invités de partir ou appeler la police.

Si vous avez peur de ce que vos invités pourraient faire s'ils découvrent que vous avez parlé à votre propriétaire, avertissez votre propriétaire. Demandez-lui d'appeler la police et d'avertir cette dernière au sujet de la situation.

Votre propriétaire doit vous aider puisque sa propriété pourrait être endommagée. Il est très important d'avoir une bonne relation avec votre propriétaire. Soyez gentil avec lui et il se fera un plaisir de vous aider. Si vous le pouvez, présentez-lui votre travailleur de soutien afin qu'ils puissent collaborer si vous êtes victime d'une prise de possession de domicile.

Si des invités refusent de quitter votre logement, vous font sentir mal à l'aise ou vous rendent inquiet, vous pouvez appeler la police.

Surdoses

N'importe qui peut faire une surdose, autant les personnes qui consomment pour la première fois que les toxicomanes, jeunes et adultes. Si vous n'avez pas consommé de drogues depuis longtemps, vous êtes aussi à risque d'une surdose.

Voici des conseils pour prévenir une surdose :

- Évitez de consommer seul. Consommez avec un ami et laissez la porte déverrouillée.
- Évitez de mélanger la drogue avec des médicaments sur ordonnance, des médicaments en vente libre, de l'alcool, des benzodiazépines (Xanax, Valium, etc.), d'autres opiacés ou des drogues stimulantes comme la cocaïne ou le crack.
- Consommez une seule drogue à la fois si vous voulez en consommer plusieurs et prenez une pause entre chaque drogue.
- Injectez, « sniffez » ou fumez une très petite quantité pour vérifier la puissance de la drogue.
- Si vous ne vous sentez pas bien, consommez-en moins et soyez prudent.
- Consommez une plus petite quantité quand votre tolérance est faible (p. ex., lorsque vous n'avez pas consommé depuis au moins trois jours).
- Avisez votre gestionnaire de cas si vous remarquez des changements quand vous consommez de la drogue.

Soyez prudent avec le fentanyl

Le fentanyl est souvent coupé (mêlé) avec des médicaments à base d'opioïdes et des médicaments non opioïdes. Il est beaucoup plus toxique que les opioïdes pharmaceutiques, et souvent présenté sous forme de poudre mélangée avec d'autres drogues. Le fentanyl peut aussi se présenter sous forme de comprimés. Il est de 50 à 100 fois plus toxique que la morphine. Le risque de surdose accidentelle est donc très élevé. Il est difficile de savoir s'il y a du fentanyl dans la drogue que vous allez consommer. Il n'a pas d'odeur ni de goût, et il est impossible de le distinguer.

Comment reconnaître une surdose de fentanyl

Ne laissez jamais seule une personne qui semble en surdose. Elle doit rester éveillée et en position assise. Une surdose de fentanyl peut être mortelle. Composez le 9-1-1 immédiatement si vous soupçonnez une surdose.

Une personne en surdose de fentanyl pourrait montrer ces signes :

- Pupilles rétrécies
- Faiblesse musculaire
- Étourdissements
- Fréquence cardiaque très lente
- Pression artérielle très faible
- Confusion
- Somnolence extrême
- Perte de conscience
- Respiration dangereusement faible ou arrêt respiratoire
- Ongles et lèvres bleutés

Autres signes d'une surdose

Drogues stimulantes (cocaïne, méthamphétamines, MDMA, etc.)

- Pupilles dilatées
- Convulsions
- Difficultés respiratoires
- Respiration accélérée
- Douleur thoracique

Dépresseurs (héroïne, morphine, fentanyl, etc.)

- Pupilles rétrécies
- Peau bleutée autour de la bouche
- Respiration faible ou arrêt respiratoire
- Évanouissement
- Impossible de réveiller la personne
- Peau froide

Que faire si une personne fait une surdose

Si vous consommez des médicaments (sur ordonnance ou non) ou de la drogue, ou si une personne de votre entourage en consomme, ayez toujours une trousse de naloxone avec vous. La naloxone est un médicament qui renverse temporairement (pour environ 30 minutes) les effets d'une surdose d'opioïdes. Les trousse de naloxone sont disponibles en pharmacie, auprès des travailleurs de la santé et auprès de certaines organisations communautaires. Elles sont même parfois gratuites.

Vous pouvez obtenir (sans carte de Santé de l'Ontario) un vaporisateur nasal de naloxone par l'intermédiaire des programmes d'échange de seringues, des programmes sur l'hépatite C ou des unités de santé publique dans l'ensemble de la province. Des trousse de naloxone sont aussi distribuées par l'intermédiaire d'organisations communautaires comme les refuges, les organismes de sensibilisation, les organismes offrant des services liés au SIDA, les centres de santé communautaires, les services de gestion du sevrage et les hôpitaux participants.

Les sites de prévention des surdoses (SPS) et les sites de consommation supervisée (SCS) peuvent offrir des services de vérification de drogue (bandes de test pour confirmer le contenu de la drogue) et peuvent intervenir rapidement avec de la naloxone. Visiter un SPS ou un SCS pourrait sauver votre vie.

SCS à Ottawa :

Centre de santé communautaire Côte-de-Sable

221, rue Nelson, Ottawa (Ont.)
K1N 1C7 613-789-8458

Centre de santé communautaire Somerset Ouest

55, rue Eccles, Ottawa (Ont.)
K1R 6S3
613-238-8210

Les Bergers de l'espoir

256, avenue King Edward,
Ottawa (Ont.) K1N 7M1
613-789-8210

Nous vous recommandons aussi de ne pas consommer de drogues lorsque vous êtes seul. Le risque de surdose est plus élevé chez les personnes qui consomment seules puisqu'il n'y a personne près d'elles pour leur administrer de la naloxone ou composer le 9-1-1.

Endroit le plus près où je peux obtenir de la naloxone : _____

Section 6 : Votre communauté

Services de la Ville d'Ottawa

2-1-1

Composez le 2-1-1 pour obtenir de l'information et de l'orientation sur les services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé.

Voici des exemples :

- Préoccupations policières non urgentes
- Banques alimentaires
- Cliniques sans rendez-vous
- Soutien pour la maladie d'Alzheimer
- Aide en santé mentale
- Popote roulante
- Refuges d'urgence pour les sans-abri
- Services pour les victimes de violence conjugale
- Santé publique
- Télésanté Ontario
- Services en cas de crise
- Numéros d'aide locale et provinciale
- Aide à l'intégration pour les nouveaux arrivants
- Centres d'aide au logement
- Programme de halte-garderie
- Counselling pour les enfants, les jeunes et les familles
- Aide d'urgence liée aux services publics
- Déterminer quel service gouvernemental peut vous aider
- Programmes de soutien aux personnes handicapées
- Programmes sur l'éducation des enfants

3-1-1

Composez le 3-1-1 pour obtenir de l'information sur les services de l'administration municipale, notamment le programme Ontario au travail et les services de santé essentiels, les plaintes à propos du bruit, les plaintes sur l'entretien des propriétés et sur la santé publique.

9-1-1

Composez le 9-1-1 seulement en cas d'urgence. Une urgence est toute situation qui nécessite l'aide immédiate de la police, des pompiers ou des ambulanciers.

Voici des exemples :

- Incendie
- Crime, particulièrement s'il est en cours
- Accident de voiture, particulièrement s'il y a des blessés
- Urgence médicale, notamment une personne inconsciente, qui a de la difficulté à respirer ou qui a arrêté de respirer, une personne ayant une réaction allergique, une personne ayant une douleur dans la poitrine, une personne qui fait une hémorragie ou une personne qui présente des symptômes nécessitant des soins médicaux immédiats

Babillard d'information communautaire

Lisez le babillard ou abonnez-vous pour obtenir les dernières nouvelles de la communauté sur l'actualité, l'emploi, les possibilités de formation et de bénévolat, les ateliers, les groupes de soutien et la santé ainsi que des renseignements généraux.

<https://cneo-nceo.ca/renseignements-rapports/babillard/>

(cliquez sur « S'inscrire au babillard » pour vous abonner)

Centres de santé et de ressources communautaires

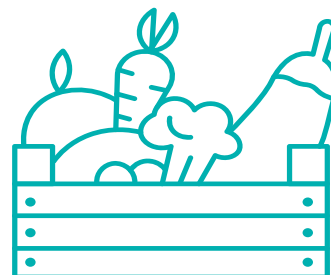
Les centres de santé et de ressources communautaires sont situés un peu partout dans la ville et chacun dessert un quartier précis. La gamme de services sociaux et de santé offerts dans ces centres varie, mais ils offrent de nombreux programmes et peuvent vous donner de l'information à propos d'autres services et programmes offerts dans votre quartier.

Centres de santé et de ressources communautaires dans mon quartier :

Emploi

Il existe de nombreux programmes communautaires pour vous aider à trouver du travail ou des possibilités de bénévolat. Discutez avec votre travailleur de soutien au sujet de vos intérêts et vos objectifs en matière de travail ou de bénévolat.

Une bonne source d'information pour tous les types de services et de programmes communautaires, notamment ceux liés à l'emploi, est la Ligne d'information communautaire (composez le 2-1-1) ou le site Web <https://cneo-nceo.ca/rechercher/>.



Programmes alimentaires et de cuisine

Boîte de bonne bouffe Ottawa

Boîte de bonne bouffe Ottawa est un programme communautaire à but non lucratif qui aide les membres à acheter des fruits et des légumes frais à faible coût.

Groupes de cuisine communautaire

Compétences de base et végétarisme : apprenez de nouvelles recettes chaque semaine et joignez-vous à un groupe de personnes chaleureuses pour planifier votre menu, cuisiner et manger ensemble. Certaines communautés ont des groupes de cuisine spécialisée, notamment la cuisine autochtone et inuite.

Demandez à votre gestionnaire de cas si vous avez besoin d'aide pour trouver des programmes de cuisine que vous aimeriez essayer.

Programmes de cuisine que j'aimerais essayer :

Banques alimentaires

Une banque alimentaire est un endroit où vous pouvez aller si vous avez besoin de nourriture et que vous n'avez pas d'argent pour en acheter. Les banques alimentaires desservent habituellement un quartier précis. Si vous avez un ordinateur, consultez le site <https://www.ottawafoodbank.ca/fr/>. Vous n'avez qu'à y saisir votre adresse et vous saurez quelle banque alimentaire dessert votre quartier.

Banque alimentaire la plus près de chez moi : _____

Téléphone : _____

Heures d'ouverture : _____

Fréquence : _____

Certaines banques alimentaires serviront tout résident de la ville. Par exemple :

Nom	Coordonnées et lieu	Quartiers et groupes ciblés
Armée du Salut	171, rue George 613-241-1573	Ottawa Admissibilité une fois tous les trois mois
Les Bergers de l'espoir	233, rue Murray 613-789-8210	Ottawa Une fois par mois

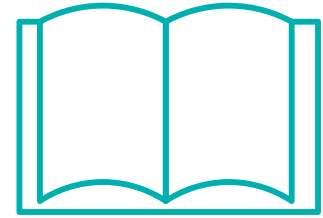
* Posez des questions à votre travailleur de soutien de l'ACSM Ottawa au sujet du Centre alimentaire Parkdale.

Si vous êtes un client de l'ACSM Ottawa, vous êtes admissible au programme de banque alimentaire du Centre alimentaire Parkdale, peu importe où vous vivez. Une lettre de référence ou de soutien est requise. Discutez-en avec votre gestionnaire de cas.

Une lettre de référence ou de soutien est requise. Envoyez-la à l'avance si possible.
Personne-ressource : Karen Secord, directrice générale : karen@parkdalefoodcentre.org

Bibliothèques

Visitez votre bibliothèque locale pour emprunter des livres, des magazines, des films, des laissez-passer pour des musées, des instruments de musique et bien d'autres objets! Vous pouvez aussi y utiliser les ordinateurs et le réseau Wi-Fi.



La principale succursale de la bibliothèque municipale est située au 120, rue Metcalfe, Ottawa (Ont.) K1P 5M2.

Bibliothèque la plus près : _____

Parcs

Parcs les plus près : _____

* Remarque : les chiens (en laisse ou non) ne sont pas autorisés dans certains parcs.

Loisirs

Les centres de loisirs sont des endroits offrant une gamme complète de services, où vous pouvez vous inscrire à des cours et des activités dans votre quartier. Il peut y avoir des piscines, des amphithéâtres, des arénas, des terrains et des gymnases, qui sont tous accessibles pour un certain prix. La plupart des centres de loisirs ont un réseau Wi-Fi public gratuit.

Le programme Main dans la main de la Ville d'Ottawa peut vous aider à payer les frais d'inscription à des activités récréatives. Consultez le site <https://ottawa.ca/fr/famille-et-services-sociaux/personnes-agees/aide-financiere#aide-financiere-main-dans-la-main> pour obtenir de plus amples renseignements.

Activités récréatives que j'aimerais faire :

Endroit où les pratiquer :

Divertissement gratuit

Entrée gratuite le jeudi, de 17 h à 20 h, dans les musées suivants :
Musée des beaux-arts du Canada, Musée canadien de la nature et Musée canadien de l'histoire (anciennement le Musée canadien des civilisations).

Entrée gratuite tous les jours, de 16 h à 17 h :
Musée de l'agriculture et de l'alimentation du Canada, Musée de l'aviation et de l'espace du Canada et Musée des sciences et de la technologie du Canada.

Consultez le site www.ottawatourism.ca/fr pour obtenir des mises à jour.

Magasiner

Ma pharmacie : _____

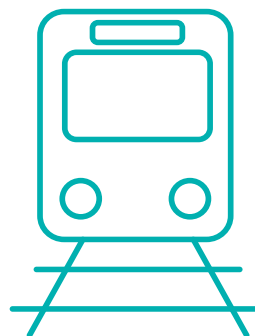
Autres magasins que je visite régulièrement :

_____	_____
_____	_____
_____	_____

Transport

Découvrir la ville

Il est important que vous soyez à l'aise de vous déplacer en transport en commun dans la ville pour aller magasiner, à vos rendez-vous et à vos activités. Si vous êtes nerveux de prendre le transport en commun, votre gestionnaire de cas peut vous aider. OC Transpo offre un service d'apprentissage dans des autobus vides qui vous permet de vous exercer à monter et à descendre d'un autobus, et de vous y asseoir un peu, jusqu'à ce que vous vous sentiez plus à l'aise. Adressez-vous à votre travailleur de soutien pour obtenir un laissez-passer de formation d'OC Transpo. Ce laissez-passer est offert aux personnes et à leurs aidants pour apprendre les rudiments du transport en autobus et se familiariser avec les trajets.



Payer le transport en commun

Le transport en commun est dispendieux. Profitez donc des laissez-passer et des programmes spéciaux afin d'économiser le plus possible. N'oubliez pas d'inclure le coût du transport en commun dans votre budget mensuel.

POSPH et déplacements pour les rendez-vous médicaux

Si vous êtes un bénéficiaire du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) et que vous avez de nombreux rendez-vous médicaux dans un même mois, vous pourriez être admissible à un montant supplémentaire sur l'aide financière que vous recevez en vertu du POSPH afin de vous aider à payer les frais de transport en commun. Discutez-en avec votre travailleur de soutien.

Si vous devez prendre une ambulance, la facture doit être envoyée au POSPH ou au programme Ontario au travail, qui fera en sorte qu'elle soit annulée.

Laissez-passer communautaire

Pour obtenir le rabais de laissez-passer communautaire, vous devez remplir les conditions suivantes :

- Être bénéficiaire du POSPH
- Vivre à Ottawa
- Remplir les formulaires requis et les envoyer à OC Transpo

EquiPass

Si vous n'êtes pas bénéficiaire du POSPH et avez un faible revenu, sachez que vous pouvez obtenir le laissez-passer EquiPass d'OC Transpo. EquiPass :

- S'adresse aux personnes vivant sous le seuil de faible revenu.
- Coûte environ la moitié du laissez-passer ordinaire pour adulte (58,25 \$ par mois en 2018).
- Le tarif par passage EquiPass revient à la moitié du tarif ordinaire (1,75 \$).
- Seulement offert sur Presto ou ParaPaie.

Aînés

Les personnes de 65 ans et plus peuvent obtenir un laissez-passer ou un passage à prix réduit. Il faut avoir une carte Presto pour profiter des tarifs privilégiés. Pour en obtenir une, il faut présenter une carte d'identité dans un kiosque d'OC Transpo. Dès que vous avez votre carte Presto pour aînés, vous pouvez prendre l'autobus GRATUITEMENT le mercredi et le dimanche!

Laissez-passer Accès

Pour les utilisateurs de Para Transpo qui utilisent aussi le service d'autobus et de train d'OC Transpo, il existe le laissez-passer Accès. Il accorde un tiers de rabais sur les passages. Ce laissez-passer est le même prix que le laissez-passer communautaire. Si vous êtes un client de Para Transpo, mais que vous n'utilisez pas les autobus traditionnels et les trains d'OC Transpo, n'achetez pas le laissez-passer Accès. Ce laissez-passer ne vous donnera aucun rabais pour Para Transpo.

Consultez la section Tarifs réduits du site Web d'OC Transpo pour en apprendre davantage sur les tarifs spéciaux :

<https://www.octranspo.com/fr/tarifs/tarifs-reduits/>

Para Transpo

Pour être admissible à Para Transpo, vous devez demander à votre professionnel de la santé de remplir le formulaire requis. Vous devez avoir un handicap qui vous empêche d'utiliser le transport en commun traditionnel. Communiquez avec ParaTranspo pour obtenir de l'information sur les services de transport collectif porte-à-porte pour les personnes handicapées.

Para Transpo

Téléphone : 613-741-4390 **Téléscripteur :** 613-244-4833

Site Web : <https://www.octranspo.com/fr/nos-services/transport-accessible/>

Horaires et trajets

Pour vous aider à planifier votre trajet, consultez le planificateur de trajet d'OC Transpo :

<https://plan.octranspo.com/plan>

Vous pouvez aussi appeler le service à la clientèle en composant le 613-741-4390.

Bénévolat

Pour le bénévolat, vous pouvez communiquer avec Bénévoles Ottawa :

https://www.volunteerottawa.ca/Devenir_Benevole.html

613-736-5270

info@volunteerottawa.ca

Objectifs en matière de bénévolat ou de travail :

Je vais commencer par :

Références

ACSM National : <https://cmha.ca/fr/>

ACSM Ottawa : <https://ottawa.cmha.ca/fr/>

Prévention du crime Ottawa : <https://www.crimepreventionottawa.ca/fr/>

Santé publique Ottawa : <https://www.ottawapublichealth.ca/fr/index.aspx>

Annexe A – Exemple de plan en cas de crise

Modèle de plan en cas
de crise _____

Date _____

Si la situation met une vie en danger, composez le 9-1-1.

Nom : _____ Date de naissance : _____

Adresse : _____

Numéro de carte de Santé : _____

Professionnels de la santé ou personnes à contacter en cas d'urgence :

1. _____ Téléphone : _____

2. _____ Téléphone : _____

3. _____ Téléphone : _____

Travailleur de soutien en santé mentale : _____ Téléphone : _____

Remplaçant du travailleur de soutien
ou chef d'équipe : _____ Téléphone : _____

Selon la situation, je pourrais avoir besoin de ces ressources communautaires en cas de crise :

Ressource communautaire	Téléphone

Ma définition d'une crise :

Choses qui peuvent déclencher une crise :

Signes indiquant que je vais commencer une crise :

Si vous remarquez que je dis ou fais ce qui suit, donnez-moi de l'espace :

Dans le passé, j'ai réussi à bien gérer une crise en faisant ce qui suit :

Si je suis en crise, il est préférable d'appeler ces personnes :

Si je suis sur le point d'entrer en crise ou si je suis en crise, voici les arrangements spéciaux ou les choses que vous devez prendre en charge pour moi :

Dans l'éventualité d'une crise, j'aimerais que mon plan en cas de crise soit transmis à mon réseau de soutien, si mon travailleur de soutien le juge approprié : Oui _____ Non _____

Signature du participant : _____ Date _____

Signature du travailleur de soutien : _____ Date _____

Annexe B : Formulaire d'inspection lors de l'emménagement

Directives : Le présent modèle a pour but de vous aider à inspecter votre logement lorsque vous y emménagez. Examinez tous les éléments figurant sur la liste et écrivez TOUT ce que vous remarquez. Une telle inspection est importante pour deux raisons. Premièrement, votre propriétaire et vous pouvez discuter des problèmes à régler et du moment où ils seront réglés. Deuxièmement, la liste peut être utilisée lorsque vous déménagez s'il y a des désaccords entre votre propriétaire et vous quant à l'état du logement lorsque vous y avez emménagé comparativement au moment où vous déménagez.

Demandez à votre propriétaire d'inspecter le logement avec vous et de mettre ses initiales sur les éléments qu'il accepte de réparer. Assurez-vous de signer et de dater tous les deux le formulaire. Si votre propriétaire ne peut pas être présent lors de l'inspection, envoyez-lui une copie et demandez-lui de la signer et de vous la retourner. Vous pouvez aussi en envoyer une copie à votre travailleur de soutien. N'oubliez pas de garder une copie afin d'avoir une preuve de l'état initial des lieux lorsque vous êtes prêt à déménager du logement.

Adresse du logement où l'inspection est effectuée : _____

Date de l'inspection : _____

Élément	Oui	Non	S. O.	Commentaires
Cuisine				
Les luminaires fonctionnent-ils?				
Les prises électriques fonctionnent-elles?				
Y a-t-il un évier avec de l'eau chaude et froide? L'eau s'évacue-t-elle de l'évier rapidement?				
La cuisinière fonctionne-t-elle bien? (Les éléments de cuisson fonctionnent-ils? Le four fonctionne-t-il? S'il s'agit d'une cuisinière à gaz, sentez-vous une odeur de gaz lorsque vous fermez la cuisinière? Y a-t-il des pièces brisées ou manquantes?)				
Le réfrigérateur fonctionne-t-il bien? (Le réfrigérateur et le congélateur semblent-ils être suffisamment froids? Y a-t-il des pièces brisées ou manquantes?)				
S'il y a un lave-vaisselle, fonctionne-t-il bien?				
Les comptoirs sont-ils en bon état?				
Les armoires sont-elles en bon état?				

Élément	Oui	Non	S.O.	Commentaires
Salle de bain				
La toilette fonctionne-t-elle bien?				
(Tirez la chasse. La cuvette se vide-t-elle? Se remplit-elle? L'eau continue-t-elle de couler après que la cuvette soit remplie? Semble-t-il y avoir des fuites autour de la toilette? Où est le robinet d'arrêt? Fonctionne-t-il?)				
Y a-t-il un évier avec de l'eau chaude et froide? L'eau s'évacue-t-elle de l'évier rapidement?				
Y a-t-il un bain ou une douche avec de l'eau chaude et froide? L'eau s'évacue-t-elle rapidement?				
Y a-t-il des traces de moisissures?				
Y a-t-il un dispositif de ventilation ou une fenêtre? Le ventilateur fonctionne-t-il ou la fenêtre s'ouvre-t-elle?				
ÉTAT GÉNÉRAL DU LOGEMENT				
Y a-t-il un appareil de climatisation? Fonctionne-t-il?				
Le chauffage fonctionne-t-il? (S'il fait suffisamment froid dehors pour que le chauffage soit en marche, fait-il assez chaud dans le logement? Trop chaud? La température dans le logement est-elle supérieure ou inférieure au réglage du thermostat?)				
Est-ce que toutes les fenêtres s'ouvrent et se ferment bien? Les fenêtres sont-elles dotées de verrous fonctionnels?				
Y a-t-il des fenêtres brisées? Y a-t-il des contre-fenêtres ou des moustiquaires brisé(e)s ou manquant(e)s?				
Est-ce que toutes les fenêtres ont des rideaux, des stores ou tout autre couvre-fenêtre?				

Élément	Oui	Non	S.O.	Commentaires
Y a-t-il une serrure à pêne dormant fonctionnelle sur la porte avant et la porte arrière (le cas échéant) du logement?				
Y a-t-il des taches d'eau sur les murs ou le plafond? Si oui, la fuite a-t-elle été réparée?				
Le revêtement de plancher est-il en bon état dans toutes les pièces? Sinon, indiquez dans quelle pièce il ne l'est pas et décrivez l'état.				
Y a-t-il des trous ou de larges fissures sur les murs ou le plafond?				
Y a-t-il des endroits où la peinture s'écaille? (Si oui, demandez si le logement a été bâti avant 1978. Si c'est le cas, et si des enfants vont vivre dans le logement, il est très important de régler le problème d'écaillage de la peinture puisque cela pourrait causer un empoisonnement au plomb.)				
Voyez-vous des fils exposés, des couvercles d'interrupteur ou de prise électrique manquants ou encore des luminaires de plafond brisés ou manquants?				
Y a-t-il des signes de la présence d'insectes ou de rongeurs?				
ÉTAT GÉNÉRAL DE L'IMMEUBLE				
Y a-t-il une sortie d'urgence facilement accessible?				
Les cages d'escaliers, les entrées et les couloirs sont-ils bien éclairés?				
Les cages d'escaliers, les entrées et les couloirs sont-ils exempts de déchets, de graffitis et de dangers?				
Les boîtes aux lettres sont-elles en bon état?				
Y a-t-il quelque chose à signaler dans la cour : déchets, clôture brisée, trottoir dangereux, etc.?				

Nous convenons que l'information contenue dans le présent formulaire représente de façon précise l'état du logement lorsque le locataire y a emménagé. Le propriétaire convient de faire les réparations nécessaires et indiquées sur le présent formulaire. Le propriétaire et le locataire ont reçu chacun une copie du formulaire dûment rempli et signé.

Signature du locataire

Date

Nom du témoin – En lettres moulées et signature

Date

Signature du propriétaire

Date

Adaptation de : Guide de gestion des cas en matière de logement de la Ville d'Ottawa

Annexe C – Règles pour mes invités

À quel moment de la journée permettez-vous à vos amis et à votre famille de venir vous visiter?

Y a-t-il des personnes que vous ne voulez pas voir chez vous?

Quelles sont les règles à respecter? (P. ex., ne pas crier, seules les personnes que vous connaissez peuvent venir dans votre logement, être respectueux dans l'entrée et les couloirs, est-ce que vos invités peuvent manger votre nourriture ou utiliser vos effets, enlever les chaussures en arrivant, etc.)

Comment allez-vous gérer vos invités qui dépassent les bornes?

Si une personne veut dormir sur votre plancher ou votre divan et que votre bail ne le permet pas, comment traiterez-vous la situation afin de ne pas avoir des problèmes?

Quel est le plus grand avantage d'avoir votre propre logement et que vous ne voulez pas perdre en raison de vos invités dérangeants?

Si vous avez des invités indésirables et qu'ils ne veulent pas partir, que ferez-vous?

Annexe D – Que précise mon bail?

Que précise mon bail?

Directives : apportez une copie de votre bail à votre gestionnaire de cas afin de le passer en revue ensemble. Utilisez la présente feuille de travail pour écrire les règles qui se trouvent dans votre bail et gardez-la dans vos dossiers afin de la consulter au besoin. Il est important que vous compreniez bien votre bail parce que si vous ne le respectez pas, vous pourriez devoir payer des frais supplémentaires ou même être expulsé.

Payer votre loyer	
Quel est le montant de votre loyer chaque mois?	
De quelle façon le loyer est-il payé au propriétaire? (P. ex., payé directement par le POSPH? Allocation de logement versée directement au propriétaire? Payé directement par moi?) Quel montant est versé par chacune des parties participant au paiement?	
Que dois-je faire pour m'assurer que le montant total du loyer est payé chaque mois à mon propriétaire?	
À quelle date dois-je payer mon loyer?	
Y a-t-il des frais si le loyer est payé en retard? À combien s'élèvent ces frais?	
À quel moment le propriétaire facture-t-il des frais de retard?	
Si mon chèque est sans provisions, est-ce que cela équivaut à un paiement en retard?	
Quand le propriétaire entreprend-il des procédures d'expulsion si le loyer n'a pas été payé?	
Quels services publics dois-je payer?	
Que dois-je payer d'autre? (P. ex., frais supplémentaires pour les animaux de compagnie, garage, lessive, dépôt pour les clés, frais de service pour un chèque sans provision)	

RÈGLES DANS LE LOGEMENT	
Quelles sont les règles pour le bruit?	
Quels animaux de compagnie sont autorisés? (Type d'animal, nombre, taille)	
Y a-t-il des règles sur la façon de faire le ménage dans mon logement? Dois-je entretenir la cour?	
Qu'arrive-t-il si quelque chose brise dans mon logement ou si une personne endommage mon logement? Quelle est la procédure à suivre?	
Le propriétaire peut-il venir dans mon logement quand il veut?	
Quelles sont les règles quant au fait qu'une autre personne vive avec moi? Pendant combien de temps une personne peut-elle me visiter (si elle ne demeure pas avec moi)?	
Qu'arrive-t-il si la police se présente à mon logement ou si une personne de ma famille est arrêtée?	
Qu'arrive-t-il si un de mes invités consomme de la drogue illégale?	
Quelle est la durée de mon bail? Qu'arrive-t-il si je veux déménager avant la fin de mon bail?	
Qu'arrive-t-il lorsque mon bail se termine?	
Si je veux déménager, combien de temps à l'avance dois-je le dire à mon propriétaire?	
Que dois-je faire pour ravoir le dépôt que j'ai versé pour le dernier mois de loyer et les intérêts sur le dépôt? (Cela dépend de la personne qui a versé le dépôt.)	

Adaptation de : Guide de gestion des cas en matière de logement de la Ville d'Ottawa

Annexe E – Budget mensuel réaliste

Budget mensuel réaliste

Version _____

Date _____

Choses que je dois payer :	Mes sources de revenus officielles :
Loyer :	Emploi :
Services publics :	Aide sociale :
Épicerie :	Pension :
Autre :	Autre :
Autre :	Autre :
Autre :	Autre :
TOTAL :	TOTAL :

Autres choses que je dois payer :	Mes sources de revenus non officielles :
Pension alimentaire pour enfant :	Petits travaux :
Dettes* :	Emploi non conventionnel :
Cigarettes :	« Chasse aux trésors » :
Café :	Vente de bouteilles et de cannettes :
Alcool et drogues :	Gardiennage :
Santé :	Amis et famille :
Articles ménagers :	Chanter dans la rue :
Amis et enfants :	Mendier :
Câble et Internet :	Rétribution :
Transport :	Vol ou mise en gage* :
Amendes ou affaires juridiques :	Jeu :
Sexe :	Prostitution, trafic de drogue, vente de drogue* :
Autre :	Autre :
Autre :	Autre :
TOTAL :	TOTAL :

Dépenses = Revenus =
Positif () Négatif () Différence =

* Êtes-vous utilisé par une personne pour faire des activités que vous ne voulez pas faire ou pour payer des dettes? Gagnez-vous de l'argent d'une façon que vous préféreriez éviter? Êtes-vous une victime de la traite de personnes? Discutez-en avec votre gestionnaire de cas. Il peut être en mesure de vous aider.

Annexe F – Calendrier de ménage

Calendrier de ménage

Tiré de : <https://www.myfirstapartment.com/2013/10/complete-apartment-cleaning-checklist/>
(en anglais seulement)

	Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque année
Cuisine	<ul style="list-style-type: none"> – Sortez les poubelles (particulièrement important si vous avez un problème d'organismes nuisibles). – Lavez toute la vaisselle et l'évier. – Nettoyez les comptoirs avec de l'eau et du savon ou un nettoyant approprié. – Essuyez les dégâts sur le plancher. – Essuyez les dégâts dans le four et le micro-ondes. 	<ul style="list-style-type: none"> – Balayez le plancher. – Lavez le plancher. – Micro-ondes : Essuyez l'intérieur complètement et lavez le plateau tournant. S'il y a des résidus difficiles à enlever, mettez un contenant rempli d'eau et d'un peu de vinaigre dans le micro-ondes et faites-le chauffer à intensité élevée pendant deux à trois minutes. Les résidus seront plus faciles à enlever. – Réfrigérateur : Jetez tout aliment expiré ou moisi. – Lave-vaisselle : Nettoyez le réceptacle à résidus de nourriture. 	<ul style="list-style-type: none"> – Murs et armoires : Essuyez les taches et les éclaboussures. – Cuisinière : Enlevez toutes les pièces amovibles et lavez les surfaces avec un nettoyant ou une solution de vinaigre. – Four : Enlevez les grilles. Retirez les miettes et les résidus d'aliments. Imbibez les résidus tenaces avec du nettoyant. Frottez avec une brosse. Lavez les grilles. – Réfrigérateur : Enlevez tout le contenu et mettez-le sur une surface à proximité. Jetez tout aliment expiré ou que vous n'avez pas utilisé depuis longtemps. Essuyez tous les contenants qui ont des résidus à l'extérieur. Lavez et séchez toutes les tablettes et les tiroirs puis remplacez-les à l'intérieur. Remplacez les aliments à l'intérieur du réfrigérateur. Essuyez l'extérieur du réfrigérateur. 	<ul style="list-style-type: none"> – Armoires, tiroirs et garde-manger : Jetez tout aliment expiré ou trop vieux. Essuyez l'intérieur et l'extérieur des armoires. – Lave-vaisselle : Essuyez tous les résidus, notamment sur les joints de la porte. Si vous avez un problème avec votre lave-vaisselle, exécutez un cycle complet ou deux avec du vinaigre blanc ou un décapant pour la rouille ou le tartre. (Lisez tout d'abord les instructions du fabricant.)

	Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque année
Salle de bain	<ul style="list-style-type: none"> – Essuyez l'évier. – Enlevez les cheveux coincés dans les drains. 	<ul style="list-style-type: none"> – Tout d'abord, mettez du nettoyant dans la cuvette de la toilette et laissez-le agir. Assurez-vous d'en appliquer sous le rebord de la cuvette. Vaporisez du nettoyant sur les zones très sales et laissez-le agir. Frottez la cuvette et essuyez le siège, le réservoir et la base. Assurez-vous d'enlever toute la poussière derrière la base. – Enlevez tous les objets sur les comptoirs et les surfaces. Vous pouvez les mettre à un autre endroit ou faire une rotation au fur et à mesure que vous faites le ménage. – Vaporisez le miroir avec un nettoyant à vitres ou une solution d'eau et de vinaigre. Essuyez-le en faisant des mouvements circulaires jusqu'à ce qu'il n'y ait plus de stries. – Nettoyez toutes les surfaces, notamment les coins et les petits espaces où la poussière s'accumule. – Frottez le bain. – Nettoyez le plancher. 		<ul style="list-style-type: none"> – Faites le ménage de l'armoire à pharmacie. – Jetez les vieux produits cosmétiques et tout autre produit trop vieux. – Ramenez les médicaments périmés à la pharmacie. Ne les jetez pas dans la toilette ni à la poubelle.

	Chaque jour	Chaque semaine	Chaque mois	Chaque année
Chambre à coucher	<ul style="list-style-type: none"> – Rangez les objets et trouvez-leur un espace pour qu'ils puissent « y vivre » (chaque chose à sa place). – Enlevez les restes de nourriture et les déchets. 	<ul style="list-style-type: none"> – Changez et lavez les draps. – Nettoyez le plancher. – Déplacez les meubles pour nettoyer à tous les endroits. 	<ul style="list-style-type: none"> – Lavez les oreillers. – Lavez les couvertures et le couvre-lit. 	
Salon et salle à manger Logement dans son ensemble Vos outils pour le ménage		<ul style="list-style-type: none"> – Époussetez toutes les surfaces. Enlevez tous les objets et nettoyez sous tous les meubles. N'oubliez pas les plinthes et les bords de fenêtres. – Passez le balai ou l'aspirateur puis lavez le plancher (n'oubliez pas de le faire sous les meubles). – Aspirateur : Vérifiez le sac et changez-le au besoin. Essuyez l'extérieur de l'aspirateur. – Balai et brosses : Lavez-les et laissez-les sécher à l'air. – Poubelle, porte-poussière et seaux : Lavez-les avec de l'eau savonneuse dans laquelle vous avez ajouté du vinaigre, au besoin. Frottez-les avec du bicarbonate de soude au besoin. 		

10 ÉTAPES MAISON

pour une

PLUS SÉCURITAIRE, SAIN ET CONFORTABLE

1

Garder la salle de bain propre et en bon état de fonctionnement.

- La plomberie a été examinée pour les fuites et les réparations ont été faites.
- Toilette, bain, douche et lavabo sont accessibles pour utilisation.
- Tous médicaments, maquillage, lotions et crèmes solaires expirés ont été jetés.

2

Dégager votre cuisinière

- Enlever papiers, tissus et autres combustibles de la zone de cuisson pour éviter le risque d'incendie.
- La cuisinière a été vérifiée pour bris électrique ou fuite de gaz.

3

Conservier la nourriture saine

- Le réfrigérateur et le congélateur sont en bon état de fonctionnement.
- Les comptoirs et la vaisselle sont propres.
- La nourriture gâtée et expirée est jetée.
- Avoir des contenants appropriés pour jeter les déchets alimentaires.

4

Réduire l'encombrement

- Baisser la hauteur des boîtes empilées et les ranger de façon sécuritaire.
- Réduire le poids des articles dans les boîtes.
- Désencombrer les portes d'entrée, les escaliers, les fenêtres et les aires de vie principales.

9

Soins pour vos animaux de compagnie

- Accès clair pour les animaux domestiques à la litière ou à l'extérieur.
- Contenants appropriés pour l'élimination des déchets d'animaux.

10

Assurez-vous d'avoir des détecteurs de fumée fonctionnels

- Détecteurs ont été testés.
- Les batteries ont été remplacées.

5

Éviter l'utilisation de rallonge électrique

- Examiner si les rallonges électriques sont endommagées.
- Le réfrigérateur, la cuisinière, le grille-pain, le four à micro-ondes et les chauffeuses sont branchés directement dans les prises au mur.

6

Sortir vos ordures régulièrement

- Contenants appropriés pour jeter les déchets alimentaires.
- Vider lavabo pour laver la vaisselle ou s'assurer que le lave-vaisselle est fonctionnel.
- Vérifier présence d'animaux nuisibles sur meubles, tapis et autres zones sensibles.

7

Dégager les appareils de chauffage d'au moins un mètre

- Garder un mètre de distance (3 pieds) entre toute source de chaleur et quoique ce soit qui puisse brûler.

8

Dégager les corridors et sorties

- Escaliers et rampes sont dégagés de tous objets.
- Deux sorties de votre maison sont dégagées et accessibles.
- Passage d'un mètre (3 pieds) est dégagé partout à travers la maison, y compris les corridors.

Une initiative du Réseau d'amasement compulsif de Wellington Guelph
www.wghoardingresponse.ca

Parrainé par HJCC local
Stormont, Dundas, Glangarry, Prescott Russel et Akwesasne

Traduit en français avec la permission du Réseau d'amasement compulsif de Wellington Guelph.

Annexe H – Invités désirables ou prise de possession de domicile?

WELCOMED GUEST OR HOME TAKEOVER?

Here are some questions to ask yourself about your guest

Having friends or family members stay in your home for a visit should be enjoyable. Sometimes that can change. You may feel that you are no longer in control of your home, unsafe or worse. Here are some questions to ask yourself:

	YES	NO
Is my guest doing something that might get me in trouble with my landlord or the police?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Would my guest say 'No' if I asked them to leave?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest ever make me feel unsafe or afraid? (my heart is beating quickly, my stomach is upset, I feel dizzy or I am not sleeping well)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest make me do things that I do not want to do?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest invite other people to my home without my permission?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest owe me money, or pressure me to lend money?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Do I owe my guest money? If so, do they use that as a reason to stay?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest do anything to upset my neighbours?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest stay with me because they give me drugs, alcohol, food, sex or money?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Does my guest stop me from coming and going from my home?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

If you answered **'YES'** to any of these questions, you might be experiencing a home takeover.
Get help. Here's who you can contact for support:



Or talk to your support worker, your landlord, a family member, a friend, or someone else you trust.

If you think your life is in danger, call 9-1-1.



Based on a Toronto Dream TEAM resource. Visit torontodreamteam.ca