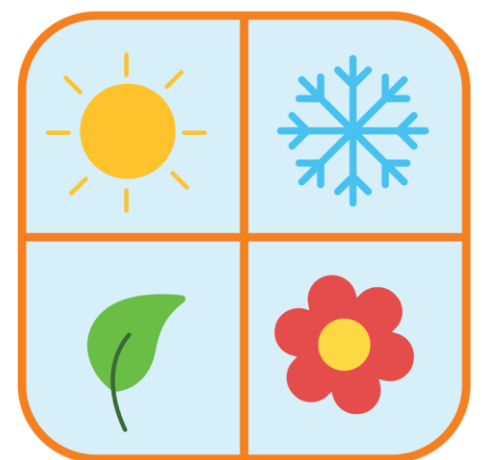
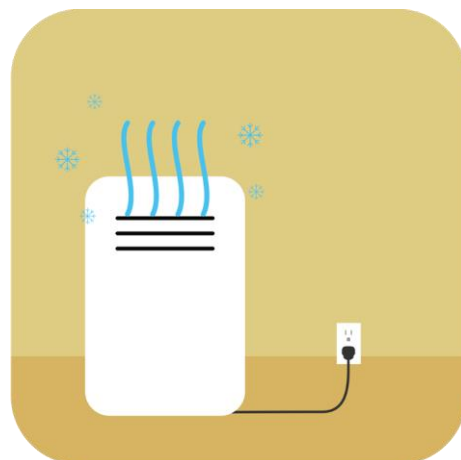
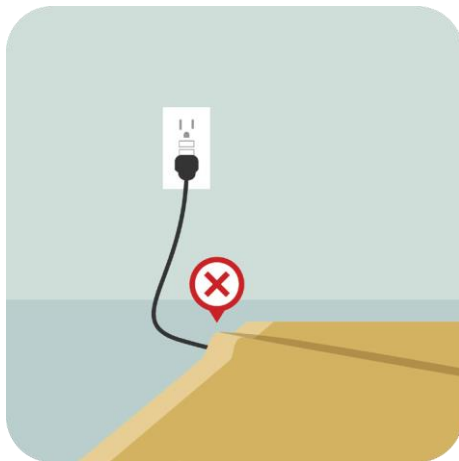


Guide de sécurité



Toronto
Community
Housing



Pour en savoir plus

Vous pouvez trouver plus d'informations sur les sujets inclus dans ce guide, ainsi que des nouvelles, des réunions, des politiques, des formulaires et des modèles du Toronto Community Housing, à l'adresse torontohousing.ca.

Pour obtenir une autre copie de ce guide, vous pouvez :

- L'imprimer en ligne sur torontohousing.ca/safetyguide
- Visitez votre centre, votre bureau régional ou votre bureau de gestion immobilière
- Communiquez avec le Client Care Centre (Centre des relations avec la clientèle) par téléphone au **416 981-5500** ou par courriel à l'adresse help@torontohousing.ca

Bienvenue

Toronto Community Housing est un organisme de la ville de Toronto qui fournit des logements à environ 58 000 ménages dans différents quartiers de la ville. Sa principale mission est d'offrir des logements propres, sécuritaires et bien entretenus à un prix abordable, tout en orientant les locataires vers des services et un soutien. L'organisme collabore avec plusieurs partenaires pour améliorer la qualité de vie de ses collectivités et pour faire de Toronto un meilleur endroit où vivre.

La sécurité de nos locataires et de nos communautés est une priorité absolue. Ceci est votre guide d'information sur la sécurité pour votre maison et votre immeuble du Toronto Community Housing. Il contient des détails sur les façons dont vous pouvez vous préparer aux situations d'urgence, ainsi que sur ce qu'il faut faire lorsqu'un problème survient. Il décrit également ce que les divers services du Toronto Community Housing font pour aider à maintenir des collectivités en sécurité.

Nous remercions les nombreux employés et locataires, ainsi que les membres du Tenant Communications Workgroup (groupe de travail chargé des communications aux locataires) et du Responsible Personal Accessibility (comité responsable de l'accessibilité personnelle) dans le logement à Toronto (R-PATH), qui ont apporté leurs idées et leurs commentaires pour faire de ce guide le vôtre. Gardez ce guide sous la main et n'hésitez pas à prendre contact avec nous si vous avez besoin d'aide.

Important :

Le Guide de sécurité est une source rapide d'information pour vous. Les renseignements qui se trouvent entre ses pages peuvent changer avec le temps ou devenir désuets.

Ils ne doivent pas être considérés comme un avis juridique. En cas de discordance entre le contenu de ce guide et les lois canadiennes (fédérales, provinciales ou autres) ou une politique, une procédure ou une ligne directrice du Toronto Community Housing, c'est la loi, la politique, la procédure ou la ligne directrice qui prévaudra. Rien dans ce guide ne doit être interprété comme la promesse que Toronto Community Housing fera ou ne fera pas quelque chose, comme une offre ou comme une entente.

Si vous trouvez ce guide, veuillez le retourner à :

Nom :

Adresse :



Table des matières

Table des matières

| | |
|--|----|
| Services et soutien | 8 |
| Numéros de sécurité importants | 8 |
| La sécurité dans votre collectivité | 10 |
| Unité de sécurité communautaire au | 10 |
| L'équipe de l'Unité de sécurité communautaire | 10 |
| Que se passe-t-il lorsque vous appelez | 11 |
| Ce que vous pouvez faire | 11 |
| Caméras de sécurité | 12 |
| Comportement antisocial | 13 |
| Ce qui peut arriver | 15 |
| Qu'est-ce que l'Eviction for Cause (Expulsion à juste titre)? | 15 |
| Ce que vous pouvez faire | 15 |
| Prises de contrôle de logements | 15 |
| Ce que vous pouvez faire | 16 |
| Prévenir la criminalité dans le quartier | 16 |
| Conception environnementale | 16 |
| Ce que vous pouvez faire | 16 |
| Prévenir le crime dans votre immeuble ou votre maison en rangée | 17 |
| Ce que vous pouvez faire | 17 |
| Prévenir la criminalité dans les aires de stationnement | 18 |
| Ce que vous pouvez faire | 18 |
| Sécurité de fenêtre | 18 |
| Qui appeler pour la réparation de vitres | 18 |
| Sécurité balcon | 20 |
| Qui appeler pour la réparation de balcon | 20 |
| Pannes de courant | 20 |
| Qui appeler en cas de panne de courant | 20 |
| Se préparer à une panne de courant | 21 |
| Que faire en cas de panne de courant | 22 |

| | |
|---|----|
| Évacuation | 22 |
| Lorsque le courant revient | 23 |
| Dégâts d'eau et inondations | 23 |
| Ce que vous pouvez faire | 23 |
| Quand une inondation se produit..... | 23 |
| Évacuation | 25 |
| Après une inondation | 25 |
| Ce que vous pouvez faire pour être préparé | 27 |
| Remplissez un formulaire « En cas d'urgence » | 27 |
| Préparez un sac « prêt à emporter » | 27 |
| Se préparer à une urgence si vous avez une incapacité..... | 29 |
| Assurance | 31 |
| Sécurité des animaux domestiques..... | 33 |
| Animaux lors d'une urgence..... | 33 |
| Sécurité contre l'incendie..... | 34 |
| Soyez prêts | 34 |
| Planifiez un chemin d'évacuation..... | 35 |
| En cas d'incendie..... | 37 |
| Si vous habitez dans un immeuble de grande hauteur (plus de six étages) | 37 |
| Que faire si vous ne pouvez pas quitter en toute sécurité | 37 |
| Si les vêtements prennent feu | 39 |
| S'il y a un incendie pendant votre absence | 39 |
| Ce que fait Toronto Community Housing pendant un incendie..... | 39 |
| Après un incendie..... | 39 |
| Prévenir les incendies | 41 |
| Risques d'incendie courants dans la maison | 41 |
| Cuisine imprudente | 43 |
| Que faire s'il y a un feu de cuisine | 44 |
| Nouvelle politique « non-fumeur » | 46 |
| Fumer négligemment..... | 46 |
| Bougies..... | 49 |
| Gardez vos détecteurs de fumée en état de marche | 51 |
| Risques d'incendie dans les aires communes | 53 |
| Sécurité saisonnière | 55 |
| Sécurité estivale..... | 55 |
| Feu en plein air | 55 |
| Rester au frais dans la chaleur..... | 57 |
| Avertissements de chaleur..... | 58 |

| | |
|---|----|
| Sécurité du climatiseur | 58 |
| Sécurité piscine | 58 |
| Sécurité hivernale | 60 |
| Alertes de froid extrême | 60 |
| Appareils de chauffage portatifs (radiateurs électriques portatifs | 60 |
| Radiateurs | 62 |
| Pluie verglaçante, glace et neige | 62 |
| Sécurité contre le vent | 64 |
| Sécurité à l'Halloween | 64 |
| Besoin d'une copie traduite? | 66 |
| Annexe 1 : Formulaire en cas d'urgence | 67 |



Services et soutien

Vous pouvez appeler ou joindre le Client Care Centre (Centre des relations avec la clientèle) du Toronto Community Housing 24 heures par jour, tous les jours de l'année au **416 981-5500** ou au help@torontohousing.ca.

Unité de sécurité communautaire (Community Safety Unit) du Toronto Community Housing : **416 921-2323**

- Consultez la [page 8](#) pour en apprendre davantage sur l'Unité de sécurité communautaire.

Numéros de sécurité importants

Voici une liste de numéros que vous pouvez appeler 24 heures sur 24, tous les jours de l'année. Important : gardez ces numéros sous la main au cas où vous en auriez besoin. Vous pouvez également aller à torontohousing.ca/safetynumbers pour une liste supplémentaire de ressources de sécurité.

Services d'urgence : **9-1-1** (texte et téléphone texte, ou ATS, est disponible). Appelez toujours ce numéro en cas d'urgence, et vous serez connecté avec le Service de police de Toronto, les services d'incendie de Toronto et les services paramédicaux de Toronto.

- Appels de police non urgents : Appelez au **416 808-2222** ou au **416 467-0493** (ATS) dans les situations non urgentes où vous avez toujours besoin de l'aide de la police (fraude, signalement de vol, etc.) Plusieurs divisions du Service de police de Toronto sont réparties dans la ville. Visitez torontopolice.on.ca/divisions pour savoir dans quelle division vous habitez et leur coordonnées.
- Crime Stoppers (Échec au crime) : Appelez au **416 222-8477** ou au **1 800-222-8477** si vous avez des informations sur un crime à partager avec la police. Vous n'aurez pas à donner votre nom.
- Victim Services (Services aux victimes) : Appelez au **416 808-7066** pour un soutien immédiat aux victimes d'actes criminels.
- Ligne d'aide aux victimes du ministère du Procureur Général : Appelez au **1 888 579-2888** ou au **416 314-2447** 24/7 pour parler à un conseiller en information et référence. Ces services sont offerts en plusieurs langues.

- Assaulted Women's Helpline : Appelez au **416 863-0511** ou au **1 866 863-7868** (ATS) pour l'aide aux femmes agressées. Ces services sont offerts en plusieurs langues.



La sécurité dans votre collectivité

Appelez toujours le **9-1-1** en cas d'urgence comme un incendie, un crime violent en cours ou une urgence médicale mettant la vie en danger.

Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**

Tous les locataires ont le droit d'être en sécurité dans leur quartier. Vous pouvez appeler l'Unité de sécurité communautaire pour des questions comme :

- des activités illégales ou criminelles
- les infractions au stationnement
- l'intrusion
- le bruit excessif



Le personnel est là pour répondre aux appels 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

L'équipe de l'Unité de sécurité communautaire

- Les agents de police spéciaux ne sont pas des agents de police, mais ils ont le pouvoir d'enquêter et de procéder à des arrestations sur la propriété du Toronto Community Housing. Ils patrouillent à pied, à vélo ou en voiture. Ils peuvent assurer la sécurité lors d'événements spéciaux.
- Les agents d'application des règlements sur le stationnement patrouillent les aires de stationnement et ont le pouvoir d'émettre des contraventions et de remorquer les véhicules stationnés illégalement.
- Les Community Safety Advisors (Conseillers en matière de sécurité communautaire) aident à offrir des programmes de sécurité pour les locataires et à faire de la sensibilisation communautaire.
- Le centre de répartition répond à vos appels, assure la sécurité des agents en surveillant les fréquences radio et en suivant les statuts des agents. Ils travaillent également avec les premiers intervenants en cas d'urgence pour s'assurer que les agents reçoivent l'aide dont ils ont besoin quand ils en ont besoin.

L'Unité de sécurité communautaire travaille en étroite collaboration avec d'autres organismes d'application de la loi comme le service de police de Toronto. Ils mènent des patrouilles conjointes, s'associent à des projets spéciaux et participent à des enquêtes criminelles sérieuses.

Que se passe-t-il lorsque vous appelez

Un répartiteur posera des questions pour déterminer vos besoins. Voici des exemples de questions qui vous seront posées :

- Votre nom, adresse et numéro téléphone (vous n'êtes pas obligé de fournir ces informations, mais si un incident nécessite un suivi afin de le résoudre, cela pourrait être un problème si le personnel de l'Unité de sécurité communautaire ne peut pas vous contacter)
- Où vous êtes actuellement et où de l'aide est nécessaire
- Qui est impliqué (si vous êtes impliqué et avez une incapacité, informez le répartiteur qu'une aide spéciale peut être nécessaire)
- Si quelqu'un est blessé

Si vous appelez au sujet d'une urgence où des personnes ou des biens sont en danger, le répartiteur vous demandera de contacter immédiatement les services d'urgence de Toronto afin que vous puissiez leur donner votre connaissance de première main de ce qui s'est passé. Les répartiteurs assureront ensuite le suivi auprès des services d'urgence et enverront des agents de police spéciaux sur les lieux.

Si la situation ne nécessite pas qu'un agent de police spécial vienne immédiatement, les répartiteurs leur donneront vos informations. Ensuite, les agents de police spéciaux travailleront avec le personnel du site et la police de Toronto (au besoin) pour donner suite à vos préoccupations.

Vous pouvez demander au répartiteur ou à l'agent de police spécial le numéro d'incident. Si vous souhaitez rester totalement anonyme lorsque vous signalez un incident, vous devez contacter Crime Stoppers (Échec au crime) au **416-222-8477**.

Ce que vous pouvez faire

Les locataires de bon nombre de nos communautés ont des « systèmes de jumelage » informels ou des réunions communautaires pour prendre des nouvelles les uns des autres. Cependant, si vous vous inquiétez d'un problème de sécurité, parlez-en à quelqu'un au Toronto Community Housing. Il peut s'agir du personnel du site, du personnel du centre ou de l'Unité de sécurité communautaire.

Caméras de sécurité

Toronto Community Housing utilise des caméras de vidéosurveillance sur toutes ses propriétés. Ils aident dans les enquêtes après qu'un crime ait été signalé. Les caméras aident également à dissuader les activités criminelles.

Les locataires ont le droit de s'attendre à une intimité raisonnable. Nous devons équilibrer cela avec les besoins de sécurité. Nous plaçons des caméras dans les espaces publics de la propriété du Toronto Community Housing. Nous ne les plaçons pas là où les locataires, le personnel et le public devraient raisonnablement s'attendre à une vie privée. Par exemple, nous ne plaçons pas de caméras pour regarder à l'intérieur d'une porte ouverte d'un logement ou dans les toilettes ou les vestiaires.



Seul le personnel autorisé peut accéder aux enregistrements de vidéosurveillance. La police de Toronto service doit faire une demande officielle d'enregistrements vidéo s'ils en ont besoin pour enquêter sur un crime.

Le système supprime automatiquement les enregistrements vidéo après la très courte période de conservation définie dans nos politiques. Les enregistrements ne sont conservés plus longtemps que si l'on nous dit que l'enregistrement est légalement requis pour une enquête ou toute autre question juridique, mais nous devons être informés avant que les enregistrements ne soient supprimés.

Ce que vous pouvez faire

Nos caméras ne sont pas surveillées en permanence. Il est important que vous signaliez dès que possible tout crime ou incident qui s'est produit dans et autour de votre bâtiment afin que le personnel puisse vérifier les enregistrements vidéo et voir s'il a été capturé.

Allez à torontohousing.ca/CCTV-policy et apprenez-en plus sur la façon dont nous utilisons, conservons, stockons et éliminons les séquences de vidéosurveillance.

Comportement antisocial

Les comportements antisociaux sont contraires à la *Loi sur la location à usage d'habitation (Residential Tenancies Act)* et à nos politiques. Voici quelques exemples de comportements antisociaux :

- tout acte illégal, comme le trafic de drogue
- vandalisme; endommager volontairement des biens
- être ivre ou sous l'effet de drogue en public
- intrusion ou vagabondage
- fumer là où il est interdit
- actes dangereux comme grimper sur des bâtiments, allumer des feux d'artifice, allumer des incendies
- comportement suspect, comme se cacher près du domicile d'une personne ou regarder par les vitres d'une voiture
- déclencher une alarme incendie sans raison
- être trop bruyant
- jeter les ordures au mauvais endroit
- comportement perturbateur ou abusif, comme le harcèlement d'autres locataires



Ce qui peut arriver

Le personnel du Toronto Community Housing travaillera avec les locataires pour lutter contre les comportements antisociaux et fournira le soutien nécessaire. Cependant, selon ce qu'ils font, les locataires qui se comportent de manière antisociale pourraient :

- recevoir des avertissements verbaux ou écrits
- faire face à une « Eviction for Cause (Expulsion à juste titre) » à la Commission de la location immobilière (Landlord and Tenant Board)
- être arrêté ou inculpé et devoir se présenter devant le tribunal

Qu'est-ce que l'Eviction for Cause (Expulsion à juste titre)?

En vertu de la loi et de notre politique d'expulsion à juste titre, un comportement antisocial peut être la base d'une expulsion. Des exemples de comportement antisocial qui mènent à l'expulsion peuvent inclure le fait qu'une personne :

- interfère de manière substantielle avec le droit raisonnable d'un autre locataire de profiter paisiblement et tranquillement de sa résidence
- endommage volontairement des biens
- commet des actes illégaux tels que l'utilisation d'armes ou le trafic de drogue
- fait des choses dangereuses ou met les autres en danger

Vous êtes responsable du comportement de toute personne vivant avec vous ainsi que de vos invités ou visiteurs. S'ils font des choses qui entraînent une expulsion, Toronto Community Housing pourrait demander l'expulsion de tout votre foyer.

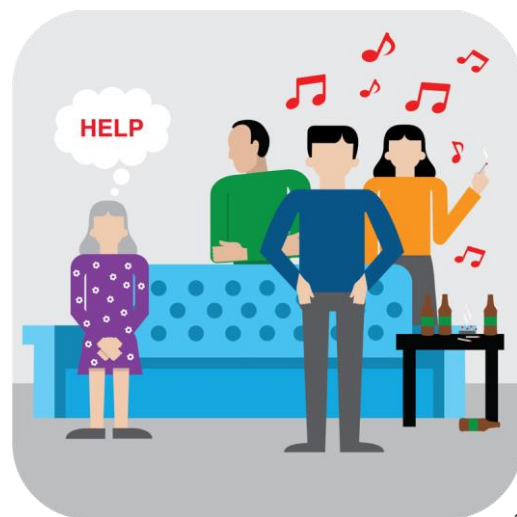
Ce que vous pouvez faire

- Pour signaler un comportement antisocial, appelez l'Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**
- Allez à torontohousing.ca/evictions-for-cause-policy pour en savoir plus sur la politique d'Expulsions à juste titre
- Allez à torontohousing.ca/guest-policy pour en savoir plus sur la politique relative aux visiteurs et aux invités

Prises de contrôle de logements

Une prise de contrôle de logement se produit lorsque des personnes restent dans votre maison et vous font vous sentir en danger. Vous pourriez avoir peur physiquement ou mentalement, ou vous pourriez craindre pour votre argent.

Les personnes indésirables accèdent au logement d'un locataire en se liant d'amitié avec eux ou en utilisant des tactiques d'intimidation pour les effrayer. Elles peuvent même être un membre de la famille.



Ce que vous pouvez faire

Toronto Community Housing ne peut renvoyer une personne indésirable que si la situation est signalée. Nous comprenons qu'être victime d'une prise de contrôle de logement fait peur, mais il est important de le signaler afin d'obtenir de l'aide. Une prise de contrôle de logement peut entraîner des problèmes plus importants plus tard. Selon ce qui se passe dans le logement, les locataires qui ne signalent pas une prise de contrôle peuvent faire face à des accusations criminelles, une expulsion ou une cause, ou les deux. Ne risquez pas de perdre votre résidence.

Lorsque vous signalez que votre logement est sous une prise de contrôle, nous fournirons des vérifications de bien-être et d'autres types de soutien pendant que la situation est en cours de résolution.

Si vous soupçonnez qu'une prise de contrôle de logement est en cours dans votre immeuble, vous devez également le signaler. Les prises de contrôle de logement peuvent être signalés à :

- Unité de sécurité communautaire au **416 921-2323**
- votre Division locale du Service de police de Toronto
- Crime Stoppers (Échec au crime) au **416 222-8477** (TIPS)

Prévenir la criminalité dans le quartier

Conception environnementale

Lorsque Toronto Community Housing effectue des réparations ou des réaménagements majeurs, nous cherchons des moyens de concevoir les quartiers et les bâtiments de manière qu'il soit plus difficile de mener des activités criminelles ou antisociales.

Par exemple, nous nous assurons que les communautés sont connectées à la rue, et non fermées. Ils devraient être accessibles à partir de plus d'un point dans les quartiers environnants. Nous veillons à ce que les allées, les routes et les aires de stationnement soient bien éclairées. Lorsque nous construisons, nous nous assurons que les fenêtres et les balcons donnent sur les trottoirs et les stationnements.



Ce que vous pouvez faire

Marchez dans des zones bien éclairées sur des sentiers établis et loin des buissons. Signalez toute ampoule cassée ou grillée à votre concierge ou au Centre des relations avec la clientèle.

Si vous habitez dans une maison en rangée, gardez votre lumière extérieure allumée la nuit. Cela aide les piétons à voir et décourage les comportements antisociaux. Vous pouvez utiliser des ampoules écoénergétiques et cela n'aura pas un grand impact sur votre facture d'électricité.

Prévenir le crime dans votre immeuble ou votre maison en rangée

Ce que vous pouvez faire

- Gardez toutes les portes de votre maison fermées et verrouillées.
- Si votre logement ou votre maison en rangée est au rez-de-chaussée, assurez-vous que vos fenêtres et vos portes sont verrouillées et sécurisées en tout temps.
- Ne maintenez jamais les portes ouvertes ou bloquer les couloirs et les cages d'escalier. Il s'agit à la fois d'une violation du *bail et du Code de prévention des incendies*.
- Regardez dans les ascenseurs avant d'y entrer. Si vous vous n'êtes pas à l'aise, attendez le prochain.
- Assurez-vous de connaître la personne qui appelle à l'interphone avant de la laisser entrer dans l'immeuble.
- Assurez-vous que tous les vendeurs, tels que les réparateurs, présentent une pièce d'identité appropriée avant de les laisser entrer dans votre résidence. À moins qu'il ne s'agisse d'un entretien d'urgence, vous recevrez un préavis d'entrée d'au moins 24 heures avant qu'un fournisseur ne vienne dans votre logement.
- Ne donnez pas de double de votre clé ou de votre clé d'accès électronique à une personne qui n'habite pas avec vous.
- Si vous perdez vos clés ou votre clé d'accès électronique, informez-en immédiatement votre concierge ou appelez le Centre des relations avec la clientèle si c'est après les heures d'ouverture.
- Par courtoisie, informez votre concierge si vous prévoyez vous absenter pendant une période prolongée. S'il y a une urgence dans l'immeuble, il peut avoir besoin de rendre compte de tous les locataires.



Prévenir la criminalité dans les aires de stationnement

Ce que vous pouvez faire

- Soyez vigilant lorsque vous vous dirigez vers votre voiture. Regardez et écoutez ce qui se passe autour de vous.
- Si vous voyez un étranger vous suivre, soyez prudent. Signalez votre préoccupation à l'Unité de sécurité communautaire ou au personnel du site. Retournez à votre logement et revenez plus tard si possible.
- Verrouillez toujours votre voiture et n'y laissez pas d'objets de valeur.
- Nous veillons à ce que le stationnement soit bien éclairés. Si vous êtes préoccupé par l'éclairage ou si vous souhaitez signaler une ampoule cassée ou grillée, contactez le Centre des relations avec la clientèle.
- Enregistrez votre vélo auprès de la police. S'il n'a pas de numéro de série, gravez un numéro dessus. C'est ainsi que vous pouvez identifier votre vélo s'il est volé.
- Verrouillez votre bicyclette à quelque chose qui ne peut pas être coupé ou brisé. De nombreuses collectivités ont des supports à vélos. Utilisez un cadenas de qualité.



Sécurité de fenêtre

Dans les immeubles d'habitation du Toronto Community Housing, les fenêtres sont conçues pour votre sécurité. Les moustiquaires de fenêtre gardent les insectes hors de votre logement. Mais ils ne sont pas assez solides pour empêcher les enfants ou les animaux domestiques de passer à travers.

Les serrures de fenêtre permettent d'ouvrir les fenêtres de 10 centimètres (quatre pouces) pour laisser entrer l'air frais, tout en vous gardant en sécurité.



Qui appeler pour la réparation de vitres

Signalez à votre concierge toute serrure ou moustiquaire de fenêtre qui doit être réparée. Vous pouvez également contacter le Centre des relations avec la clientèle à help@torontohousing.ca ou au **416 981-5500**. N'altérez jamais les serrures ou les moustiquaires et n'essayez jamais de les réparer vous-même. Si vous endommagez

volontairement une serrure ou une moustiquaire, des frais de réparation peuvent vous être facturés. Cela pourrait également mener à votre expulsion.

Sécurité balcon

Si votre logement dispose d'un balcon, profitez-en. Mais rappelez-vous les règles. Ils sont pour votre sécurité.

N'utilisez pas le balcon pour le stockage ou le fermer pour faire une pièce supplémentaire. Ceci est un risque d'incendie et viole votre bail.

Ne jetez rien de votre balcon. Cela inclut les mégots de cigarettes. Utilisez un cendrier solide et assurez-vous que tout le matériel à fumer est éteint.

Ne mettez pas de tapis sur le balcon. Entre autres dangers, les tapis mouillés peuvent endommager le béton.

Ne pas cuisiner ni faire de barbecue sur le balcon. Ceci est un risque d'incendie et viole votre bail.

Qui appeler pour la réparation de balcon

Appelez le Centre des relations avec la clientèle au **416-981-5500**.

Pannes de courant

Qui appeler en cas de panne de courant

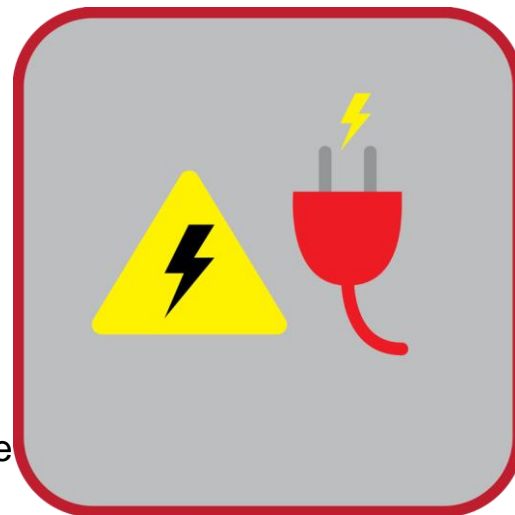
Si le courant est coupé dans votre rue ou si vous voyez des lignes électriques tombées, appelez Toronto Hydro au **416-542-8000**.

Si la panne ne touche que votre domicile (les lumières de votre logement sont éteintes mais les lumières du couloir fonctionnent), appelez le Centre des relations avec la clientèle au **416 981-5500**.



Se préparer à une panne de courant

- Stockez plusieurs lampes de poche et des piles supplémentaires.
- Essayez de garder les téléphones cellulaires et autres appareils complètement chargés.
- Stockez des conserves et des aliments secs. Vérifiez régulièrement les dates de péremption.
- Si vous avez une incapacité, participez au processus d'auto-identification et remplissez le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale. Ce processus permet aux locataires ayant des obstacles à l'accessibilité de s'identifier de manière confidentielle auprès de Toronto Community Housing pour s'assurer qu'ils sont en sécurité en cas d'urgence grâce à une aide à l'évacuation ou à des contrôles de bien-être.
 - En savoir plus sur le processus d'auto-identification à la page 21.
- Si vous prenez des médicaments qui doivent être conservés au réfrigérateur, prévoyez un plan pour les garder au frais.
- Signalez les problèmes électriques dès qu'ils surviennent au personnel du site ou au Centre des relations avec la clientèle.



Que faire en cas de panne de courant

Les lumières de secours et les panneaux de sortie de secours dans les immeubles s'allumeront automatiquement lors d'une panne de courant.

Pendant les heures normales d'ouverture, le personnel vous dira quoi faire. Si une panne de courant durait plus de trois heures, le personnel afficherait des avis et visiterait les logements. Il vous tiendra informé et vérifiera vos besoins.

- Si vous avez une incapacité et avez besoin d'une assistance immédiate, informez-en immédiatement le Centre de relations avec la clientèle ou le personnel du site.
- Si vous cuisinez, éteignez la cuisinière. Débranchez tous les appareils pour éviter une surtension lorsque le courant revient. Laissez une lampe branchée et sous tension afin de pouvoir voir lorsque le courant est rétabli.
- Gardez la porte de votre réfrigérateur fermée pour garder les aliments au frais aussi longtemps que vous le pouvez.
- Utilisez des lampes de poche au lieu de bougies. Si vous devez utiliser des bougies, ne les laissez pas sans surveillance. Gardez-les loin des enfants ou des animaux domestiques et à au moins 30 centimètres de tout ce qui peut prendre feu.

Avertissement :

Ne chauffez jamais avec des appareils de chauffage au propane, des barbecues ou des génératrices au gaz à l'intérieur ou sur les balcons. Ils dégagent du monoxyde de carbone mortel, que vous ne pouvez ni voir ni sentir.

Contactez Toronto Hydro à torontohydro.com ou au **416-542-8000** pour obtenir des mises à jour sur les pannes.

Évacuation

S'il y a eu des dommages au système électrique de l'immeuble, le personnel peut vous demander d'évacuer.

Apportez avec vous tous les médicaments essentiels, vos documents importants, de l'argent et vos pièces d'identité.

Le personnel vous aidera à vous reloger et à réintégrer. N'entrez pas dans votre résidence avant que Toronto Community Housing vous dise que vous pouvez revenir en toute sécurité.

Lorsque le courant revient

Inspectez tous les aliments pour déceler une éventuelle détérioration. En cas de doute, jetez-le. Toronto Community Housing ne paiera pas pour remplacer la nourriture perdue lors d'une panne de courant.

Toronto Community Housing évaluera s'il y a des dommages au système électrique et commencera le processus de réparation. Vous serez informé de l'avancement.

Dégâts d'eau et inondations

De fortes pluies ou des problèmes de plomberie peuvent causer des dégâts d'eau à votre immeuble ou à votre logement. Des crues éclair peuvent se produire sans avertissement. Les fortes pluies peuvent provoquer le refoulement des égouts.

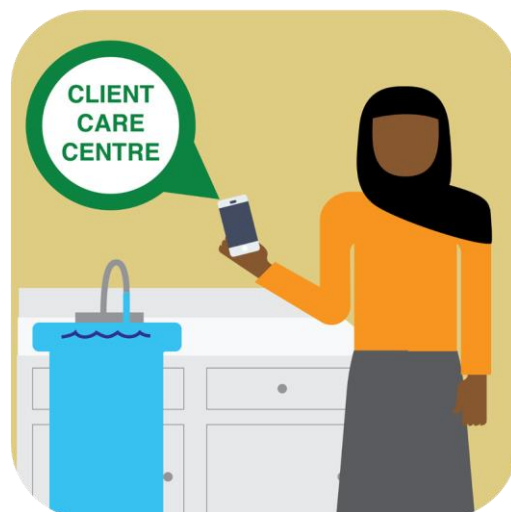
Ce que vous pouvez faire

Signalez tout problème de plomberie ou fuite de plafond au personnel du site ou au Centre des relations avec la clientèle dès qu'ils surviennent afin que les ressources appropriées puissent être envoyées. Si vous avez une incapacité et avez besoin d'une assistance immédiate, informez-en immédiatement le Centre de relations avec la clientèle ou le personnel du site.

Si possible, gardez tous les objets de valeur comme les appareils électroniques hors du sol pour les protéger des dommages causés par les inondations.

Il est recommandé d'apprendre où se trouvent les valves d'arrêt d'eau dans votre logement, car vous pouvez les utiliser pour couper l'alimentation en eau de vos éviers et toilettes en cas d'urgence.

Si vous avez une incapacité, participez au processus d'auto-identification et remplissez le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale. En savoir plus sur le processus d'auto-identification à la [page 21](#).



Quand une inondation se produit

- Signalez toute inondation au Centre des relations avec la clientèle au **416-981-5500**.
- Évitez les zones inondées. L'eau est dangereuse si elle entre en contact avec des prises électriques, des appareils ou des cordons.
- N'utilisez pas d'équipement électronique près de l'eau.
- Si l'approvisionnement en eau est affecté, utilisez de l'eau en bouteille, bouillie ou traitée. Le personnel vous dira quand il sera sécuritaire d'utiliser l'eau du robinet.

Évacuation

Si l'inondation est suffisamment grave, le personnel peut vous demander d'évacuer votre logement ou l'immeuble.

Apportez avec vous tous les médicaments que vous devez prendre, vos documents importants, de l'argent et vos pièces d'identité.

Le personnel vous aidera à vous reloger et à réintégrer. N'entrez pas dans votre résidence avant que Toronto Community Housing vous dise que vous pouvez revenir en toute sécurité.

Après une inondation

Vérifiez tous vos aliments pour des signes de détérioration ou de dégâts d'eau. En cas de doute, jetez-le, surtout s'il a été en contact avec les eaux de crue.

Les inondations créent des conditions idéales pour le développement de moisissures et de mildiou. Nettoyez et désinfectez toutes les surfaces de votre maison à l'aide d'une solution d'eau et d'eau de Javel. N'oubliez pas de ne jamais mélanger l'eau de Javel avec de l'ammoniac ou d'autres nettoyeurs car cela peut créer un gaz toxique.

N'utilisez pas d'appareils inondés, de prises électriques, de boîtiers d'interrupteur ou de panneaux à fusibles tant qu'ils n'ont pas été vérifiés et nettoyés par un électricien qualifié. Toronto Community Housing organisera ces vérifications.

Toronto Community Housing planifiera toutes les réparations nécessaires et vous tiendra au courant des progrès. Selon la gravité de l'inondation, des équipements de séchage tels que des ventilateurs industriels peuvent être installés dans les zones touchées. Si des ventilateurs sont installés dans votre logement, vous recevrez un préavis d'au moins 24 heures avant que le personnel ou les fournisseurs ne viennent les vérifier.

Toronto Community Housing ne paiera pas pour remplacer le contenu qui a été endommagé par une inondation. Les locataires sont tenus d'avoir une assurance des biens meubles pour protéger leurs biens.

Se préparer aux situations d'urgences

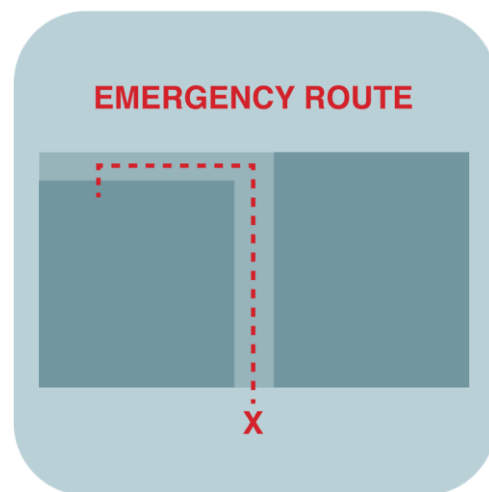
Toronto Community Housing a un plan d'intervention d'urgence pour s'assurer que nous sommes prêts pour des choses comme les conditions météorologiques extrêmes, les incendies et les inondations. Pour en savoir plus sur le plan, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle au **416 981-5500** ou à **help@torontohousing.c**



Ce que vous pouvez faire pour être préparé

Vous devriez avoir votre propre plan que les membres de famille et vous-même pourrez suivre en cas d'urgence. Exercez-vous sur la façon dont vous et vos enfants quitterez votre résidence et votre immeuble en toute sécurité. Choisissez un endroit à l'extérieur de votre immeuble où tous les membres de votre foyer se rencontreront si vous devez évacuer.

Nommez une personne avec qui vous ne vivez pas comme personne à contacter en cas d'urgence. Assurez-vous que votre famille sait qui est le contact et comment entrer en contact avec eux.



Vous devriez avoir une assurance sur le contenu de votre résidence pour payer les biens perdus en cas d'urgence comme un incendie ou une inondation.

Remplissez un formulaire « En cas d'urgence »

Remplissez un formulaire « En cas d'urgence » et conservez-le dans un endroit visible de votre logement où les ambulanciers paramédicaux sont susceptibles de le voir en cas d'urgence. Ne le donnez pas au personnel du Toronto Community Housing.

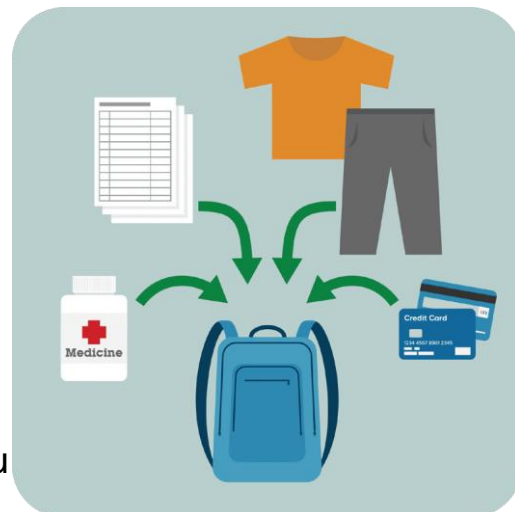
Ce formulaire est une ressource qui permet aux prestataires de soins de santé de vous aider plus facilement s'ils sont incapables de communiquer avec vous en raison d'une maladie, d'une blessure ou de barrières linguistiques.

Il y a une copie du formulaire « En cas d'urgence » à la fin de ce guide à la **page 49**. Retirez-le et remplissez-le. Il est facile à lire. Vous pouvez également télécharger et imprimer des copies supplémentaires à partir de torontohousing.ca/getprepared.

Préparez un sac « prêt à emporter »

Un sac prêt à emporter est une trousse d'urgence contenant ce dont vous aurez besoin si vous et votre famille devez partir rapidement pendant au moins 72 heures. Gardez ce sac près de votre porte d'entrée.

Le sac doit contenir des choses comme de l'eau en bouteille, des vêtements de rechange, des aliments non périssables, des lampes de poche et des médicaments supplémentaires (si possible). Pour en savoir plus, visitez torontohousing.ca/getprepared ou getprepared.gc.ca.



Se préparer à une urgence si vous avez une incapacité

En cas d'urgence, il peut y avoir des problèmes avec l'électricité, les ascenseurs, les transports accessibles et plus encore.

Voici quelques mesures que vous pouvez prendre pour mieux vous préparer :

- Établissez un plan avec votre prestataire de soins de santé, votre famille, un ami ou les trois.
- Demandez à quelqu'un de vous contacter en cas d'urgence.
- Portez un dispositif d'alerte médicale ou une alarme personnelle.
- Si votre vie dépend d'équipements médicaux fonctionnant à l'électricité, comme un ventilateur ou un appareil de dialyse rénale, établissez un plan de secours. Assurez-vous que votre équipement fonctionnera toujours en cas de panne de courant.
- Contactez Toronto Hydro au **416 542-8000** pour être placé sur le Registre de notification de soutien vital (Life Support Notification Registry). Toronto Hydro fera de son mieux pour vous informer des pannes prévues afin que vous ayez le temps de vous préparer.
- Étiquetez votre équipement. Joindre des instructions sur la façon de l'utiliser et de le transporter si vous devez évacuer.
- Participez au processus d'auto-identification et remplissez le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale.



Participez au processus d'auto-identification

Si vous avez besoin d'une aide supplémentaire en cas d'urgence, vous devez participer au processus d'auto-identification. Pour ce faire, remplissez le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale.

Ce processus permet aux locataires avec une incapacité de s'identifier confidentiellement auprès du Toronto Community Housing. Les premiers intervenants et le personnel du site utiliseront les informations pour s'assurer que vous obtenez l'aide dont vous avez besoin lors d'une évacuation d'urgence ou d'un immeuble.

Ce processus est entièrement volontaire et confidentiel et vise à assurer votre sécurité. Le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale est inclus dans la trousse d'examen annuel de chaque logement. Vous pouvez également obtenir une



copie en ligne à torontohousing.ca/selfID. Vous pouvez également contacter le Centre des relations avec la clientèle pour obtenir une copie.

Retournez le formulaire à votre concierge ou Coordinateur des services aux locataires ou à votre Coordinateur des services aux personnes âgées (si vous habitez dans l'immeuble de logements pour personnes âgées et que le modèle de services intégrés a été lancé dans votre région). Votre concierge ajoutera les détails du formulaire au plan de sécurité-incendie de votre immeuble afin que le personnel ou les premiers intervenants sachent qu'ils peuvent vous aider.

En quoi ce formulaire est-il différent du formulaire « En cas d'urgence »?

Le Formulaire de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale est remis au personnel du Toronto Community

Housing afin qu'il sache qu'il doit vous assister en cas d'urgence. Le formulaire « En cas d'urgence » reste dans votre logement où les ambulanciers paramédicaux peuvent facilement le voir. Il contient des informations dont les prestataires de soins de santé ont besoin s'ils ne peuvent pas communiquer avec vous en raison d'une maladie, d'une blessure ou de barrières linguistiques.

Assurance

En vertu de votre bail, vous êtes tenu d'obtenir et de renouveler une assurance pour vos biens. C'est ce qu'on appelle l'assurance des biens meubles ou l'assurance locataire. Si votre logement est endommagé dans des situations d'urgence comme une inondation ou un incendie, l'assurance vous aide à payer pour remplacer vos biens, y compris les meubles et les appareils électroniques.



L'assurance peut également aider à payer les frais juridiques, par exemple, si vos propres actions ont provoqué un incendie.

L'assurance peut également couvrir le coût d'un séjour à l'hôtel ou d'un logement de remplacement si vous ne pouvez pas retourner à votre logement en raison d'une urgence.

Assurance abordable

Certaines compagnies d'assurance ont des assurances plus faciles à payer pour les locataires de logements sociaux. Une option est la Housing Services Corporation, qui offre un programme d'assurance des locataires. Vous trouverez de l'information sur les tarifs et les couvertures sur le site tenant.hscorp.ca ou en appelant au **1-866-940-5111**. Vous pouvez également souscrire une assurance auprès de toute entreprise de votre choix.

Est-ce qu'une partie ou la totalité de votre revenu provient du programme Ontario Works (Ontario au travail) ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées? Ces programmes peuvent couvrir le coût de l'assurance des biens meubles. Parlez avec votre chargé de cas pour obtenir plus d'informations.

Si vous avez des questions sur le type d'assurance qui vous convient, appelez le Insurance Bureau of Canada (Bureau d'assurance du Canada) au 416-362-2031.

Sécurité des animaux domestiques

Les locataires sont responsables du comportement de leur animal, comme le bruit, les morsures et le nettoyage après eux. Vous êtes également responsable des animaux domestiques que vos visiteurs amènent sur la propriété.

Les règlements sur les animaux de la ville de Toronto limitent le nombre et le type d'animaux que vous pouvez avoir dans votre logement.

Votre bail contient des règles concernant les animaux domestiques :

- Assurez-vous que chaque animal porte un collier et une étiquette d'identification en tout temps.
- Gardez votre animal domestique en laisse dans les aires communes à l'extérieur de votre logement ou à l'extérieur.
- Votre animal domestique ne doit pas endommager la propriété ou les biens d'autrui.
- Votre animal domestique ne doit pas être une nuisance ou déranger les autres.
- Ne jamais laisser un animal domestique seul sur votre balcon.
- Si des travailleurs viennent dans votre logement pour effectuer de l'entretien ou des réparations, vous devez attacher tous les animaux domestiques en toute sécurité loin de l'endroit où ils travaillent.



Animaux lors d'une urgence

Si vous devez quitter votre domicile en cas d'urgence, ne laissez pas vos animaux domestiques derrière vous. Ils peuvent se perdre ou se blesser. Pour les options de traitement des animaux domestiques en cas d'urgence, contactez Toronto Animal Services au **3-1-1**.

Toronto Community Housing ne paiera pas les frais vétérinaires. Vous êtes tenu d'avoir une assurance pour animaux domestiques ou de payer pour protéger et prendre soin de vos animaux domestiques ou d'assistance.



Sécurité contre l'incendie

La sécurité incendie est la responsabilité de tous. Vous pouvez vous aider à rester en sécurité en suivant ces instructions.

Soyez prêts

Mémorisez les procédures d'urgence en cas d'incendie pour votre immeuble. Si vous habitez dans un immeuble, les informations sur les mesures à prendre en cas d'incendie sont énoncées dans le plan de sécurité incendie de votre immeuble et sont appelées « Informations aux occupants ». Vous devriez déjà avoir reçu une copie de ce plan, mais vous pouvez obtenir des copies supplémentaires auprès du Centre des relations avec la clientèle.

Apprenez la disposition de votre logement, de votre immeuble ou de votre maison en rangée, y compris toutes les façons dont vous pouvez sortir. Participez au processus d'auto-identification et remplissez le Formulaire

de contact en cas d'urgence et d'assistance spéciale si vous avez besoin d'aide en cas d'urgence. Votre nom sera ajouté au plan de sécurité-incendie de votre immeuble afin que le personnel ou les premiers intervenants sachent qu'ils peuvent vous aider.



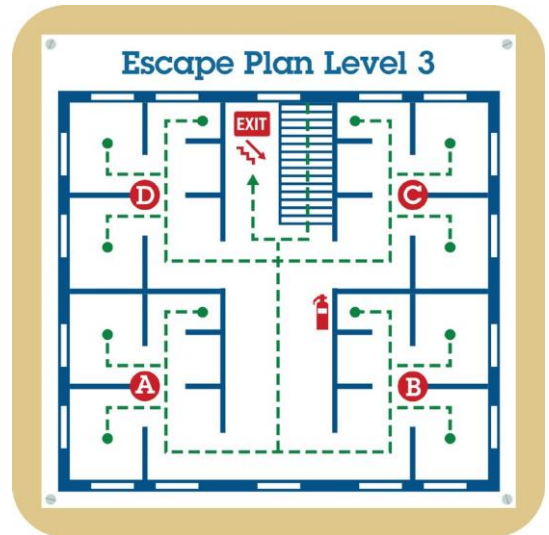
Gardez vos coordonnées à jour avec Toronto Community Housing au cas où vous deviez quitter à cause d'un incendie.

Planifiez un chemin d'évacuation

Vous pouvez facilement créer votre propre chemin d'évacuation en dessinant un plan d'étage de votre maison et en marquant clairement les sorties.

Pratiquez les chemins d'évacuation avec chaque membre de votre foyer, y compris les enfants.

Déterminez qui sera chargé d'aider les jeunes enfants et les animaux domestiques à quitter le logement en cas d'urgence.



En cas d'incendie

Si vous pouvez le faire en toute sécurité, quittez votre logement et fermez la porte derrière vous. N'utilisez jamais l'ascenseur. Utilisez la sortie la plus proche. Si vous pouvez sortir en toute sécurité, ne vous arrêtez pas et ne rentrez pas pour quelque raison que ce soit. Les Services des incendies de Toronto vous indiqueront quand vous pourrez retourner dans votre immeuble en toute sécurité.



Si vous habitez dans un immeuble de grande hauteur (plus de six étages)

Bien que l'endroit le plus sécuritaire pendant un incendie soit à l'extérieur de l'immeuble, si la fumée n'entre PAS dans votre logement, vous pouvez rester sur place en toute sécurité et attendre les instructions du personnel des services d'urgence. Ils feront du porte-à-porte ou utiliseront le système d'interphone de l'immeuble.



Que faire si vous ne pouvez pas quitter en toute sécurité

Si la fumée ou le feu bloque toutes vos sorties, ou si vous ne pouvez pas évacuer facilement, restez dans votre logement. Gardez votre porte d'entrée fermée. Scellez les fissures avec des serviettes ou des draps humides pour empêcher la fumée d'entrer. Appelez le **9-1-1** pour signaler au service d'incendie que vous êtes dans votre logement. Agitez ou suspendez un chiffon de couleur claire à un balcon ou à une fenêtre ouverte pour demander de l'aide si possible.



Si vous ne pouvez pas bloquer la fumée à la porte de votre logement, placez autant de portes que possible entre vous et le couloir avant. Par exemple, allez dans votre chambre et fermez la porte pour qu'il y ait un couloir et une porte entre vous et la fumée.

Si les vêtements prennent feu

Gardez quelque chose à portée de main pour étouffer les flammes, comme une couverture ou une serviette. Vous ou quelqu'un à proximité pouvez l'utiliser pour éteindre le feu.

Si vous êtes en mesure d'atteindre le sol, laissez-vous tomber par terre et roulez-vous dans la couverture ou la serviette.



S'il y a un incendie pendant votre absence

Contactez le Centre des relations avec la clientèle au **416 981-5500** dès que vous le pouvez. Cela permettra au personnel du site de savoir que vous êtes en sécurité et que vous êtes pris en compte.

Ce que fait Toronto Community Housing pendant un incendie

- Le Centre des relations avec la clientèle envoie l'Unité de sécurité communautaire sur place pour soutenir les Services des incendies de Toronto.
- Les Services des incendies de Toronto ouvre la boîte du plan de sécurité-incendie de l'immeuble. Il contient la liste des personnes qui ont besoin d'aide pour l'évacuation. Ils peuvent faire du porte-à-porte ou diffuser des instructions sur l'interphone.
- L'Unité de sécurité communautaire aide à aménager une zone d'attente à proximité pour les locataires qui ont été évacués.
- Le Centre des relations avec la clientèle tient le personnel au courant de l'incident et de la réponse.

Après un incendie

- Contactez votre famille et vos amis pour leur faire savoir où et comment vous allez.
- Si vous devez rester hors de chez vous, Toronto Community Housing vous informera des prochaines étapes. L'organisme vous aidera à déménager si nécessaire ou à réintégrer votre logement lorsqu'il sera sécuritaire.
- N'entrez pas dans votre résidence avant que Toronto Community Housing vous dise que vous pouvez revenir en toute sécurité.

commencer à travailler sur votre réclamation.

- Toronto Community Housing évaluera l'immeuble pour les dommages. Les réparations commenceront lorsqu'il sera possible de le faire en toute sécurité. Toronto Community Housing vous tiendra au courant.

Prévenir les incendies

Risques d'incendie courants dans la maison

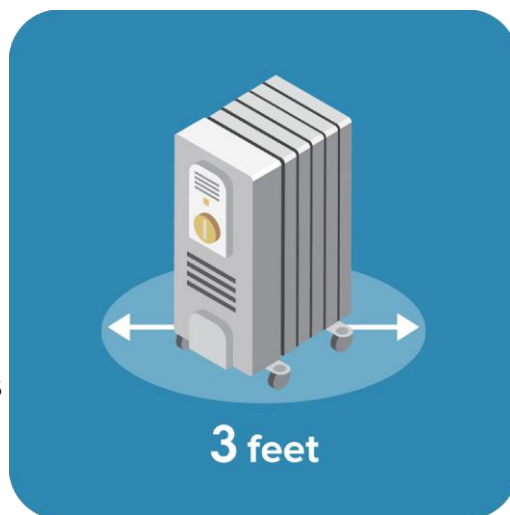
Trop de désordre crée des risques d'incendie. Pour rester en sécurité, limitez l'encombrement au minimum. Assurez-vous d'avoir un chemin dégagé pour sortir de votre logement.



Ne pas utiliser de balcons pour le stockage. Les objets sur un balcon peuvent bloquer un moyen d'évacuation et peuvent facilement prendre feu. Les incendies de balcon sont très dangereux car ils passent souvent inaperçus jusqu'à ce qu'ils se propagent et deviennent incontrôlables.



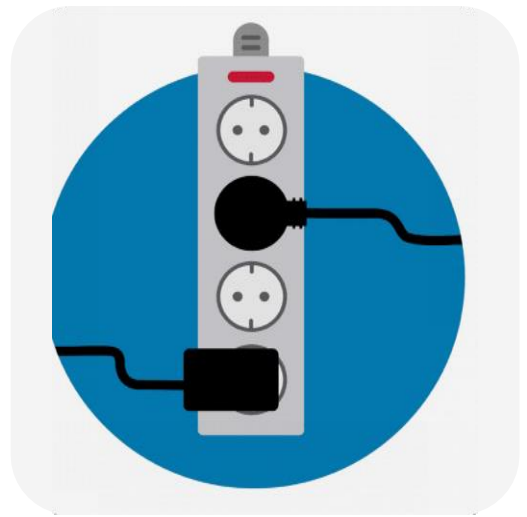
En vertu de votre bail, vous devez obtenir une autorisation écrite du Toronto Community Housing pour utiliser toute appareil de chauffage supplémentaire dans votre maison, y compris un radiateur électrique portatif. Si vous utilisez un radiateur électrique portatif, gardez-le à au moins trois pieds (plus d'un mètre) de tout ce qui peut brûler. Branchez-le toujours directement dans une prise murale.



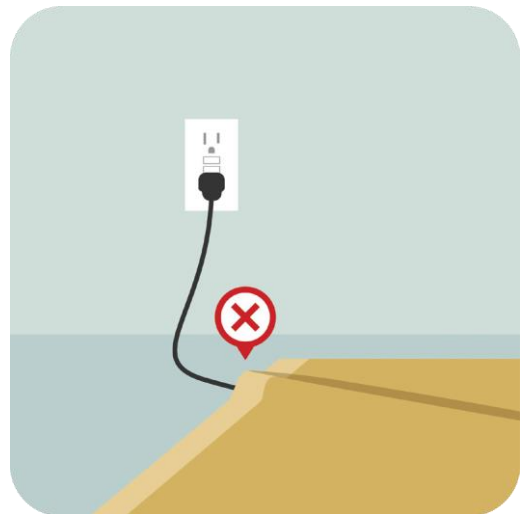
Utilisez judicieusement les rallonges et les barres d'alimentation.

Débranchez les appareils que vous n'utilisez pas pour faire de la place pour ce dont vous avez besoin; ne surchargez pas les prises.

Ne forcez jamais un cordon à trois broches dans une prise à deux fentes.



Faites passer tous les cordons électriques sur votre tapis, pas en dessous. Les cordons peuvent être endommagés sous un tapis. Ces dommages invisibles peuvent faire surchauffer le cordon et déclencher un incendie.



Trop de désordre crée des risques d'incendie. Pour rester en sécurité, limitez l'encombrement au minimum. Assurez-vous d'avoir un chemin dégagé pour sortir de votre logement.

Cuisine imprudente

La cuisson est la cause la plus fréquente d'incendies et de blessures liées aux incendies à la maison. Protégez-vous en suivant ces conseils.

Gardez les objets qui peuvent s'enflammer loin des appareils de cuisson, comme le four, la cuisinière, le micro-ondes et plus encore. Par exemple, gardez-les à l'écart des emballages alimentaires, des serviettes, des gants de cuisine et des ustensiles en bois lorsque vous ne les utilisez pas.



Gardez vos appareils de cuisson propres. Cela comprend le four, le dessus de la cuisinière, les micro-ondes et les grille-pain. Les aliments et les liquides peuvent facilement s'enflammer, en particulier la graisse.



Ne laissez jamais votre cuisinière sans surveillance pendant la cuisson. Si vous devez quitter la cuisine, éteignez la cuisinière et retirez les casseroles et les poêles des éléments chauds.



Branchez toujours les appareils de cuisson directement dans une prise murale.

N'utilisez pas d'appareil si le cordon électrique est fissuré ou endommagé, il s'agit d'un risque d'incendie.



Que faire s'il y a un feu de cuisine

Si un feu de graisse se déclare, n'utilisez jamais d'eau pour l'éteindre. L'eau peut aggraver les feux de graisse.

Si vous pouvez le faire en toute sécurité, faites glisser couvercle de casserole ou une plaque à biscuits sur la casserole pour éteindre le feu. Éteignez le brûleur de cuisinière. Ne déplacez pas la casserole. Laissez le couvercle jusqu'à ce que la casserole ait refroidi.

Envisagez d'acheter un extincteur ABC (polyvalent) à conserver dans votre cuisine.



Si vous avez un feu dans votre four, éteignez-le. Garder la porte du four fermée. Laissez refroidir le contenu.

Si des flammes sortent du four ou si le feu ne s'éteint pas facilement tout de suite, quittez votre maison et fermez bien la porte derrière vous. Tirez sur l'alarme incendie la plus proche de votre immeuble. Appelez **9-1-1** immédiatement d'une zone sécuritaire.



Nouvelle politique « non-fumeur »

Toronto Community Housing s'apprête à mettre en œuvre une politique « non-fumeur » sur ses propriétés. Les locataires qui signent leur bail après l'entrée en vigueur de la politique devront suivre les restrictions sur le tabagisme énoncées dans leur bail.



Les locataires qui signent leur bail avant l'entrée en vigueur de cette politique pourront toujours fumer à l'intérieur de leur logement et sur leur balcon tant qu'ils ne :

- dérangent pas les autres dans l'immeuble
- créent pas de danger pour les autres dans l'immeuble

Dans tous les cas, il est interdit de fumer dans les aires communes de l'immeuble (cages d'escalier, couloirs, garages et plus) ou à moins de neuf mètres des entrées de l'immeuble.

Fumer négligemment

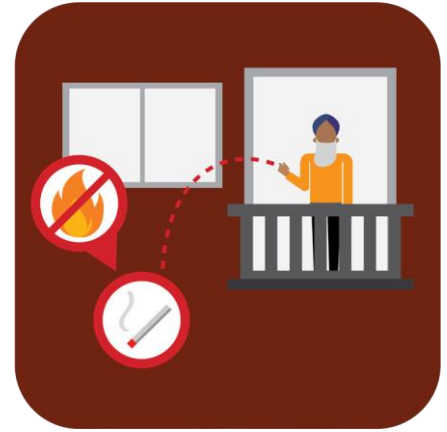
Fumer négligemment à la maison est la principale cause de décès par incendie. Une cigarette tombée peut couvrir pendant des heures avant de s'enflammer.

L'endroit le plus sécuritaire pour fumer est dehors.

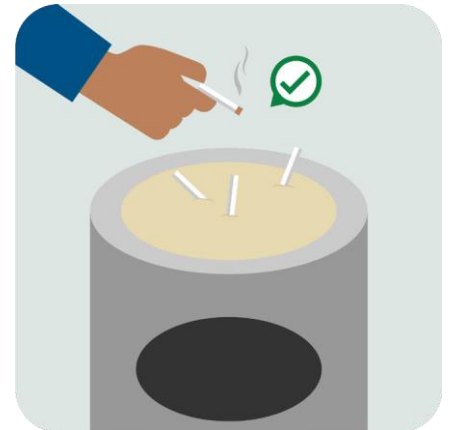
Lorsque vous fumez à l'extérieur, vous devez vous trouver à au moins neuf mètres (environ 30 pieds) de l'entrée ou de la sortie du bâtiment. Vous pourriez faire face à une amende en vertu des règlements municipaux si vous fumez trop près de l'immeuble.



Ne jetez jamais vos mégots de cigarette par votre balcon. Les incendies sur les balcons sont les plus dangereux. C'est parce qu'ils peuvent brûler et se propager sans être remarqués.



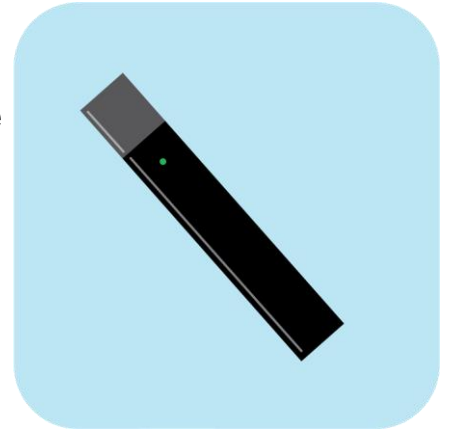
Utilisez un cendrier profond et solide. Assurez-vous que les cigarettes et autres articles à fumer sont complètement éteints. Ne laissez pas de cigarettes allumées ou qui couvent sans surveillance. Placez les cendriers loin de tout ce qui peut brûler. Videz-les régulièrement.



Gardez les articles à fumer hors de portée. Apprenez aux enfants que les allumettes et les briquets ne sont pas des jouets et qu'ils doivent informer immédiatement un adulte s'ils trouvent du matériel pour fumer.



Les cigarettes électroniques peuvent déclencher des incendies. Cela peut se produire pendant que vous les utilisez ou lorsque vous chargez la batterie. Cela peut même arriver pendant que vous les transportez simplement. Ne laissez jamais des cigarettes électroniques en charge sans surveillance ou branchées pendant la nuit.



Ne fumez pas si vous êtes somnolent ou si vous avez bu de l'alcool. Ne fumez jamais au lit.



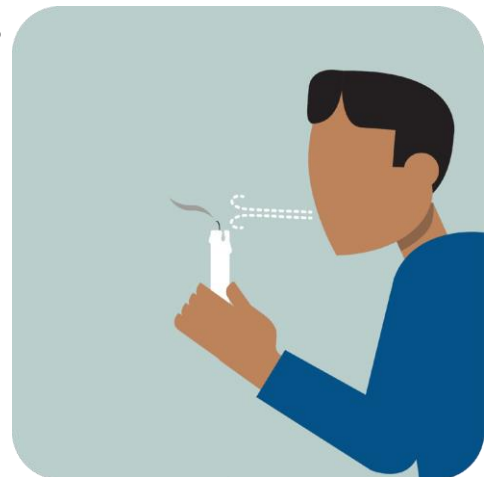
Si vous utilisez de l'oxygène médical ou tout autre gaz comprimé, ne laissez personne fumer près de vous ou de l'endroit où vous le stockez.



Bougies

Les bougies peuvent constituer un grave risque d'incendie si elles ne sont pas utilisées correctement. Il y a un certain nombre de choses que vous pouvez faire pour réduire les risques lorsque vous brûlez des bougies.

Utilisez un bougeoir solide et sécuritaire qui ne brûlera pas et ne basculera pas. Ne brûlez pas de bougies dans les chambres, les salles de bain ou les chambres à coucher. Soufflez-les dès que vous quittez une pièce ou que vous vous couchez.

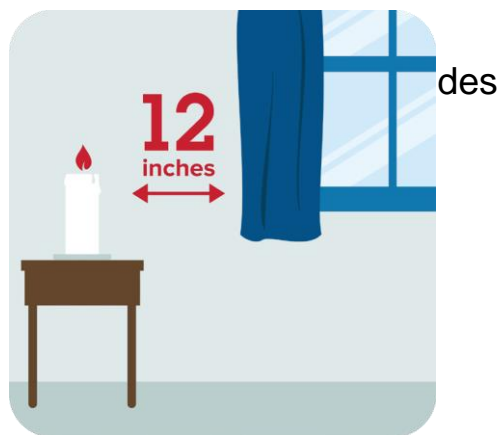


Gardez les bougies, les allumettes et les briquets loin des animaux domestiques et des enfants.



Faites de la place

Gardez les bougies allumées à au moins 30 cm (12 po) des objets qui peuvent prendre feu, comme les rideaux et les décorations ou présentoirs des fêtes.



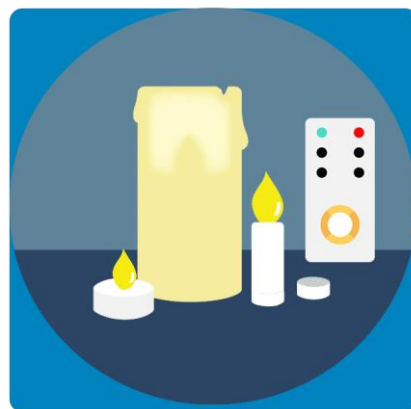
Assurez-vous qu'elle est éteinte

Un bon moyen de s'assurer qu'une bougie est complètement éteinte est de mouiller la mèche. Vous pouvez également le faire après avoir soufflé une allumette.



Choisissez une autre option

Pensez plutôt à utiliser des bougies sans flamme.



Gardez vos détecteurs de fumée en état de marche

Un détecteur de fumée fonctionnel peut vous sauver la vie. La fumée se propage rapidement. Un détecteur de fumée vous avertit rapidement afin que vous puissiez échapper à un incendie en toute sécurité.

Vous devriez déjà avoir reçu une copie du manuel de votre détecteur de fumée. Le manuel vous explique comment fonctionne votre détecteur de fumée et comment le tester. Si vous avez besoin d'un autre exemplaire du manuel du détecteur de fumée, communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle.

Tests réguliers

Notre personnel vérifie que votre détecteur de fumée fonctionne lorsqu'il visite votre logement dans le cadre du processus d'inspection annuelle du logement. Vous devriez également tester vos détecteurs de fumée vous-même chaque mois. Appuyez sur le bouton de test et écoutez l'alarme. Si votre détecteur de fumée ne fonctionne pas, informez-en immédiatement le personnel du site ou communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle.



Prévenir les fausses alarmes

Les détecteurs de fumée doivent être installés loin de votre cuisinière. Si vous avez fréquemment de fausses alarmes à cause de la cuisson, parlez-en à votre concierge. Votre détecteur de fumée devra peut-être être déplacé.



Lorsqu'une fausse alarme retentit, vous pouvez appuyer sur un bouton « muet ». Cela l'empêchera de faire du bruit pendant une courte période pendant que l'air se purifie.

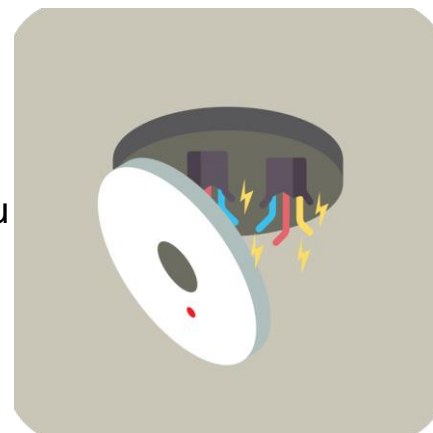
Sourd ou malentendant?

Il existe des détecteurs de fumée et des dispositifs d'alerte spécialement conçus pour vous. Si vous en avez besoin, informez-en votre concierge ou votre coordinateur des services aux locataires ou votre coordinateur des services aux personnes âgées (si vous habitez dans l'immeuble de logements pour personnes âgées et que le modèle de services intégrés a été lancé dans votre région).



Ne pas altérer le détecteur de fumée

Vous vous mettez vous-même, votre famille et vos voisins en danger. Il est illégal d'altérer, de désactiver ou de retirer un détecteur de fumée. Vous pourriez être facturé pour les réparations, une amende pouvant aller jusqu'à 100 000 \$ ou une expulsion.



Risques d'incendie dans les aires communes

Les aires communes de votre immeuble, tels que les couloirs, les sorties et les cages d'escalier, doivent être des espaces sécuritaires pour tout le monde. Gardez-les à l'abri des risques d'incendie.

Les couloirs sont réservés aux personnes

Gardez les couloirs et les sorties de secours dégagés en tout temps. Le *Code de prévention des incendies de l'Ontario (Ontario Fire Code)* donne au personnel le pouvoir de retirer tout article qui pourrait alimenter un incendie ou bloquer votre sortie. Vous ne serez pas remboursé si vos effets personnels sont enlevés ou jetés. Les articles interdits à votre porte, dans les couloirs, les entrées et les sorties comprennent, sans s'y limiter :



- Décorations de porte ou crochets, y compris les décorations des fêtes
- Fleurs (plastique ou vraies)
- Tapis de porte
- Couronnes ou arbres de Noël
- Vélos
- Poussettes

Une porte fermée est une porte sécuritaire

Les portes aident à empêcher la propagation de la fumée et du feu. Les portes entre le logement et le couloir commun de nos immeubles sont des portes coupe-feu, ce qui signifie qu'elles peuvent résister à la chaleur et aux flammes pendant un certain temps. Gardez toujours la porte de votre logement et les portes de la cage d'escalier complètement fermées.



Les ordures vont à la poubelle

Gardez les chutes à ordures dégagées, leurs portes fermées et la zone environnante bien rangée. Des chutes à ordures et des portes propres et fonctionnels réduisent le risque d'incendie.



Gardez les cages d'escalier dégagées

Ne laissez jamais d'objets dans une cage d'escalier et ne bloquez jamais une cage d'escalier de quelque façon que ce soit. Elles doivent être sécuritaires et dégagées en tout temps pour permettre aux personnes de quitter l'immeuble en toute sécurité en cas d'urgence.



La sécurité incendie est la responsabilité de tous. Allez à torontohousing.ca/firesafety pour plus d'informations sur la prévention des incendies et des conseils de sécurité.



Sécurité saisonnière

À certaines périodes de l'année, les conditions météorologiques changeantes peuvent présenter des problèmes de sécurité. Sachez ce que vous pouvez faire pour rester en sécurité.

Sécurité estivale

Feu en plein air

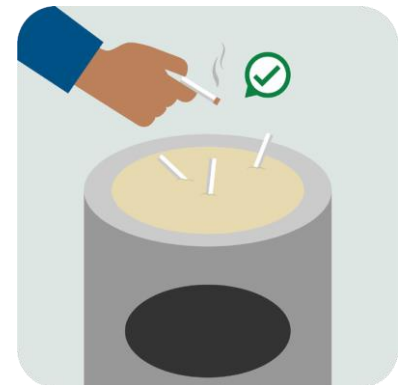
Appelez le **3-1-1** pour trouver des feux publics près de chez vous

Les feux d'artifice et les feux de camp ne sont en aucun temps autorisés sur les propriétés de Toronto Community Housing. Ils peuvent causer des blessures, des incendies et des dommages aux résidences.



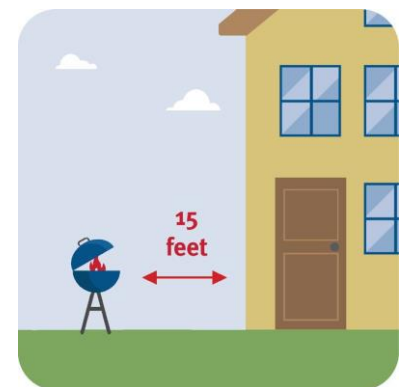
Éteignez prudemment

Utilisez toujours un cendrier ou un récipient profond et solide avec un couvercle pour jeter les cigarettes. Ne les jetez pas sure l'herbe, dans les buissons ou de votre balcon.



Faites attention où vous grillez

Les barbecues et les grils ne sont pas autorisés sur les balcons. Toronto Community Housing autorise les barbecues dans les aires communes extérieures de certains immeubles. Vérifiez auprès de votre concierge si les barbecues sont autorisés aux alentours de votre immeuble. Gardez les barbecues à au moins 4,5 mètres (environ 15 pieds) des côtés des immeubles et de tout matériau pouvant brûler. Débranchez les réservoirs de propane lorsqu'ils ne sont pas utilisés. Enfermez-les en toute sécurité.



Que faire si les vêtements prennent feu à l'extérieur

Si vos vêtements prennent feu, arrêtez-vous, laissez-vous tomber et roulez.

Ne courez pas. Arrêtez ce que vous faites, laissez-vous tomber au sol et couvrez votre visage avec vos mains. Roulez ensuite d'avant en arrière jusqu'à ce que le feu soit éteint.

Si vous ne pouvez pas vous arrêter, vous laisser tomber et rouler, vous ou quelqu'un à proximité pouvez utiliser des vêtements ou du tissu (une veste ou une couverture) pour éteindre le feu.

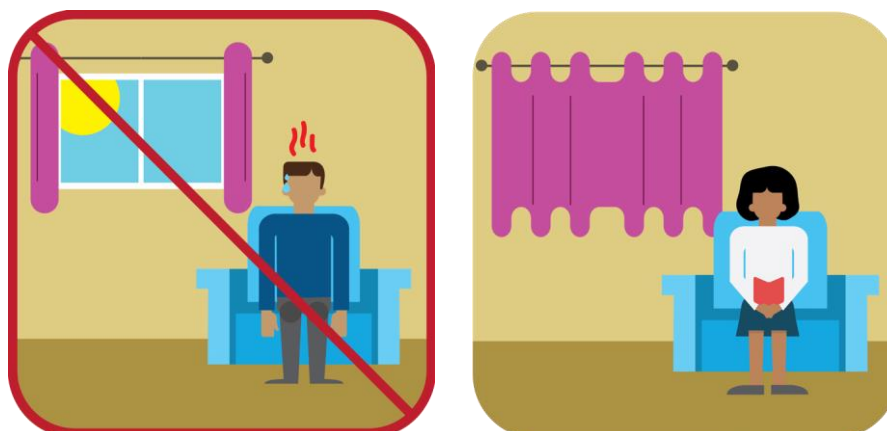


Rester au frais dans la chaleur

Toronto Community Housing fait passer chaque immeuble du système de chauffage au système de refroidissement pour l'été. Si vous rencontrez des problèmes avec la température dans votre logement, contactez le Centre des relations avec la clientèle.

Gardez vos stores ou rideaux fermés pendant la journée pour bloquer le soleil. Éteignez les lumières et débranchez les appareils que vous n'utilisez pas. Ils dégagent de la chaleur même lorsqu'ils ne sont pas utilisés.

Les ventilateurs ne refroidissent pas l'air, ils le déplacent simplement. Souffler de l'air très chaud sur vous-même peut en fait provoquer un malaise dû à la chaleur plus rapidement. La clé est de rester hydraté. Buvez beaucoup d'eau, même si vous n'avez pas soif.



Avertissements de chaleur

Environnement et Changement climatique Canada émet des avertissements de chaleur lorsque le maximum de la journée sera de 31 °C ou plus, avec un minimum nocturne de 20 °C ou plus, pendant deux jours consécutifs ou plus.

Il existe également des avertissements lorsqu'il fait très humide, avec des valeurs humidex de 40 °C ou plus pendant deux jours consécutifs ou plus.

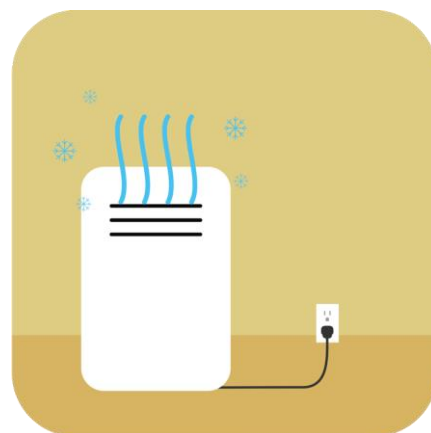
Dans certains immeubles du Toronto Community Housing, le personnel aménage une salle de refroidissement lorsqu'il y a un avertissement de chaleur. Le personnel affichera un avis concernant la salle de refroidissement.

Si votre immeuble ne possède pas de chambre de refroidissement, l'avis vous indiquera où se trouve le lieu public climatisé le plus proche. Vous pouvez également appeler le **3-1-1** ou aller à toronto.ca/cool-space pour trouver un espace frais près de chez vous.

Sécurité du climatiseur

Seuls les climatiseurs au sol sont autorisés dans votre logement. Les climatiseurs dans les fenêtres ne sont pas autorisés.

Si vous avez des questions au sujet de votre climatiseur, veuillez vous adresser à votre concierge ou appeler le Centre des relations avec la clientèle au **416 981-5500**.



Sécurité piscine

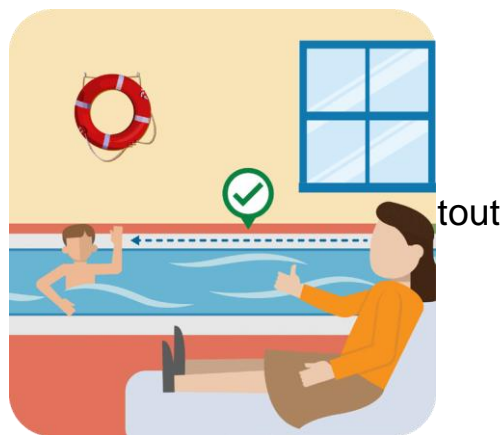
Certains immeubles du Toronto Community Housing ont des piscines intérieures. Celles-ci sont ouvertes aux locataires de l'immeuble tout au long de l'année. Il y a aussi des piscines extérieures sur certaines propriétés du Toronto Community Housing.

Celles-ci sont ouvertes pendant l'été à tous les locataires du Toronto Community Housing, et pas seulement aux locataires de cette communauté.



Lire les règlements

Toutes les piscines ont des règlements de santé et de sécurité affichés. Assurez-vous de connaître les règlements avant d'utiliser la piscine. Par exemple, les enfants de moins de 10 ans doivent être avec un adulte en tout



Leçons de natation

Nous proposons souvent des cours de natation dans nos piscines pour tous les locataires. Vérifiez auprès du surveillant de baignade du site si des cours de natation gratuits sont disponibles. Vous pouvez vous inscrire auprès du surveillant de baignade du site le jour de l'ouverture de la piscine.

Avertissements de chaleur – les piscines restent ouvertes plus longtemps

Lorsqu'il y a des avertissements de chaleur, Toronto Community Housing peut prolonger les heures d'ouverture de la piscine. Si vous avez des questions sur les heures d'ouverture de la piscine, adressez-vous au surveillant de baignade en service.

Allez à torontohousing.ca/becoolandsafe pour plus d'informations sur la lutte contre la chaleur estivale et sur ce qu'il faut faire lors d'un avertissement de chaleur.

Sécurité hivernale

Toronto Community Housing est responsable de s'assurer que votre logement puisse atteindre un minimum de 21 degrés pendant les mois d'hiver. Si vous rencontrez des problèmes avec la température dans votre logement, contactez le Centre des relations avec la clientèle.

Alertes de froid extrême

Celles-ci sont émises lorsqu'il y a une prévision de -15°C ou moins, ou un refroidissement éolien de -20°C ou moins.

Suivez ces conseils pour rester au chaud et en sécurité pendant les froids extrêmes ou les tempêtes hivernales :

- Si possible, gardez de la nourriture et des médicaments supplémentaires à portée de main au cas où vous ne pourriez pas sortir.
- Si vous vivez dans une maison avec chauffage électrique, laissez tous les robinets fuir goutte à goutte. Cela aide à empêcher les tuyaux de geler et d'être endommagés.
- Si le chauffage s'éteint, signalez-le immédiatement au personnel du site ou au Centre des relations avec la clientèle. Si le chauffage s'éteint pendant une alerte de froid extrême, Toronto Community Housing mettra en place une zone de réchauffage dans un espace commun jusqu'à ce que le chauffage soit rétabli.

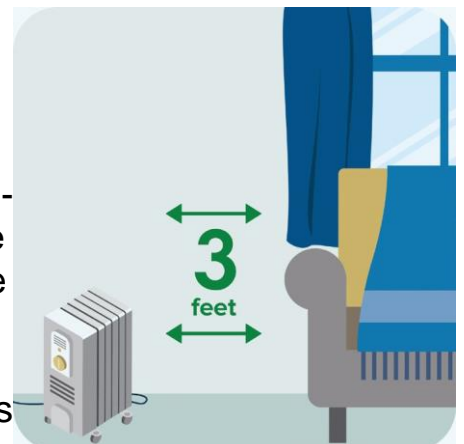


Avertissement : N'utilisez pas votre four, vos radiateurs au propane, vos barbecues ou vos génératrices au gaz pour chauffer votre logement. Ils dégagent du monoxyde de carbone mortel, que vous ne pouvez ni voir ni sentir.

Allez à torontohousing.ca/safe_winter pour plus de conseils de sécurité en hiver.

Appareils de chauffage portatifs (radiateurs électriques portatifs)

Si vous avez la permission écrite de Toronto Community Housing pour utiliser un radiateur électrique portatif, assurez-vous qu'il porte une étiquette de l'Association canadienne de normalisation (CSA). Gardez tous les appareils de chauffage à au moins un mètre (trois pieds) de tout ce qui peut brûler, comme le papier, les rideaux, les vêtements amples, les meubles, la literie et le papier peint. Gardez les enfants et les



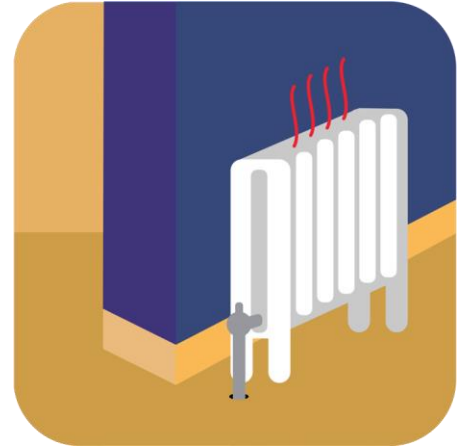
animaux domestiques éloignés des appareils de chauffage en tout temps.

Ne placez jamais de vêtements ou de literie sur un radiateur pour qu'ils sèchent lorsqu'il est en cours d'utilisation, car ces articles peuvent facilement s'enflammer.

Ne laissez pas les radiateurs allumés lorsque vous sortez de la maison ou que vous vous couchez.

Radiateurs

Le froid extrême peut faire éclater vos radiateurs. Cela peut causer des inondations et des dommages pour vous et vos voisins. Si votre radiateur éclate, appelez au **416 981-5500** immédiatement.



Conseils pour éviter l'éclatement des radiateurs

- Gardez vos fenêtres fermées pour empêcher l'air froid de pénétrer à l'intérieur. L'air froid peut geler l'eau à l'intérieur d'un radiateur, ce qui le fait éclater.
- Assurez-vous que votre radiateur n'est pas plus froid en haut qu'en bas. Cela se produit lorsqu'il y a de l'air emprisonné. Parlez au personnel du site ou au Centre des relations avec la clientèle. Ils feront en sorte que l'air emprisonné soit libéré dès que possible.
- Assurez-vous que vos meubles sont à au moins 15 cm (environ six pouces) du radiateur. Si votre radiateur est bloqué par des meubles ou de lourds rideaux, l'air chaud ne se répandra pas dans votre logement comme il se doit.
- Ne réglez jamais le radiateur vous-même. Si votre logement est trop froid ou trop chaud, parlez au personnel du site ou appelez le Centre des relations avec la clientèle au **416 981-5500**.

Pluie verglaçante, glace et neige

La pluie verglaçante et les vents puissants entraînent des pannes de courant lorsque des arbres tombent sur les lignes électriques. Voir la **page 15** pour des conseils sur ce qu'il faut faire lors d'une panne de courant.

Rester informé

Regardez et écoutez les médias locaux pour les bulletins météorologiques, les mises à jour sur les fermetures de routes ou de transports en commun et d'autres messages d'urgence. Le personnel du Toronto Community Housing



communiquera également avec vous si les conditions hivernales ont affecté votre immeuble.

Rester à l'intérieur

La pluie verglaçante et l'accumulation de glace peuvent rendre les allées, les trottoirs et les routes glissantes en quelques secondes. Si vous le pouvez, restez à l'intérieur jusqu'à ce que les trottoirs et les routes aient été salés et dégagés.

Le personnel enlèvera la neige et la glace dans les 12 heures suivant une chute de neige. Nous épandrons également du sel ou du sable sur les allées, les entrées, les cages d'escalier extérieures et les aires de stationnement extérieures au besoin. Communiquez avec le Centre des relations avec la clientèle pour signaler toute zone glissante ou glacée sur la propriété de votre immeuble.

Sécurité contre le vent

Les conditions météorologiques extrêmes peuvent apporter des vents violents. Fixez les objets libres de votre balcon ou de votre jardin. Si vos objets sont ballottés par le vent, ils peuvent vous blesser ainsi que vos voisins.



Sécurité à l'Halloween

La tournée des quartiers peut être amusante, mais cela peut aussi être dangereux. Si vous choisissez de participer à des activités d'Halloween, un parent ou un autre adulte responsable doit toujours être avec les jeunes enfants.

Vos enfants devraient avoir un téléphone cellulaire si possible. Si vous constatez une activité suspecte ou illégale, appelez immédiatement la police.



Allez à torontopolice.on.ca/safetyzone pour plus de conseils de sécurité pour Halloween, tels que des costumes sécuritaires et les dangers d'un étranger.

Alternatives amusantes à la tournée des quartiers

Au lieu de faire du porte-à-porte, cherchez des endroits comme les centres communautaires qui organisent des événements spéciaux pour Halloween. Ou organisez votre propre événement pour vos enfants et leurs amis.

Besoin d'une copie traduite?

Ce document contient des informations importantes pour les locataires du Toronto Community Housing. Si vous souhaitez obtenir une copie du guide, appelez au

416 981-5500

የተረጎሙ ተጽዕኖችን በመጠየቅ ለማግኘት ይቻላል.
እባካቸው ደውሉልን 416-981-5500.

요청하시면 한국어로 번역된 사본을 구하실 수 있습니다.
416-981-5500 으로 전화 주십시오.

تتوفر النسخ المترجمة عند الطلب.
يرجى الاتصال على الرقم ٤١٦-٩٨١-٥٥٠٠

Przetłumaczone kopie dostępne są na prośbę.
Prosimy zadzwonić 416-981-5500.

ভাষান্তরিত প্রতিলিপিগুলি অনুরোধ করলে পাওয়া যাবে।
৪১৬-৯৮১-৫৫০০ নাম্বারে যোগাযোগ করুন।

Cópias traduzidas estão disponíveis mediante pedido. É favor telefonar para 416-981-5500.

要求索取翻译本可致电 416-981-5500.

Переведенные экземпляры предлагаются по запросам. Звоните, пожалуйста, 416-981-5500.

نسخه ترجمه شده در صورت درخواست در اختیار شما قرار می گیرد.
لطفاً به شماره 416-981-5500 تلفن بزنید.

Waxaa la heli karaa koobiyo turjuman haddii la codsado. Fadlan wac 416-981-5500.

Des copies traduites sont disponibles sur demande.
Veuillez téléphoner au 416 981-5500.

Ejemplares traducidos se encuentran disponibles a solicitud. Favor de llamar al 416-981-5500.

Μεταφρασμένα αντίγραφα είναι διαθέσιμα κατόπιν αιτήσεως. Παρακαλώ καλέστε 416-981-5500.

மொழி பெயர்க்கப் பட்ட பிரதிகள் இருக்கின்றன. பெற விரும்புவோர் தயவுசெய்து 416-981-5500 ஐ அழையுங்கள்

વિનંતી કરવાથી અનુવાદિત કોપી મળી શકશે.
મહેરબાની કરીને ૪૧૬-૯૮૧-૫૫૦૦ પર ફોન કરો.

Wo sre a, wo nsa beka nea y'akyere aseɛ no bi.
Yɛsrɛ sɛ frɛ 416-981-5500.

Traduzioni di copie sono disponibili su richiesta.
Siete pregati di telefonare al 416-981-5500.

Có sẵn bản dịch nếu quý vị cần.
Xin gọi số 416-981-5500

Vous pouvez également obtenir des copies traduites du Guide de sécurité à l'adresse
torontohousing.ca/safetyguide.



Annexe 1 : Formulaire en cas d'urgence

FICHE D'INFORMATION EN CAS D'URGENCE COMPOSEZ LE 911

DE CONT INFORMATIO

Prénom _____ Nom _____

Adresse _____ Numéro d'appartement _____

Ville _____ Code postal _____

Tél. principal (_____) _____ - _____ Autre (_____) _____ - _____

Carte de santé ----- Date de _____ / _____ / _____
jour mois ann

Genre Homme Femme Autre - Je m'identifie comme _____

Langue(s) principale(s) _____

Directive de soins → Au dossier avec _____

Contact d'urgence 1 _____

Tél. principal (_____) _____ - _____ Autre n° tél. (_____) _____ - _____

Contact d'urgence 2 _____

Tél. principal (_____) _____ - _____ Autre n° tél. (_____) _____ - _____

Prestataire de soins primaires _____

Téléphone (_____) _____ - _____

PERTINENT MÉDICAL HISTORI

- | | | |
|--|--|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Cardiaque (angine de poitrine, crise cardiaque, pontage, stimulateur cardiaque) | <input type="checkbox"/> Diabétique (insuline/Non insulino-dépendant) <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> AVC/AIT | <input type="checkbox"/> MPOC (emphysème, bronchite) | <input type="checkbox"/> Alzheimer |
| <input type="checkbox"/> Hypertension (hypertension artérielle) | <input type="checkbox"/> Crise d'épilepsie (convulsions) | <input type="checkbox"/> Démence |
| | | <input type="checkbox"/> |

Autre _____



MÉDICATIONS

1) _____ 6) _____ 11) _____
 2) _____ 7) _____ 12) _____
 3) _____ 8) _____ 13) _____
 4) _____ 9) _____ 14) _____
 5) _____ 10) _____ 15) _____

ALLERGIES MÉDICAL

Aucune allergie ASA (e) Codéine
 Autre _____

CONSIDÉRATIONS PARTICULIÈRES

Infection/maladie transmissible _____
 Autre _____
 Affiliation hospitalière _____ → Historique étendu
 Spécialité (dialyse, neuro, etc.) _____

MOBILIT / SENSORI

Dentiers Visuel (déficience/lunettes/aveugle) Audition (déficience/aide/sourd)
 Problèmes de mobilité (canne/fauteuil roulant/déambulateur/scooter)

ANIMAUX DANS VOTRE RÉSIDENCE

Liste des animaux domestiques et instructions de soins pour les animaux domestiques _____


L'un de ces animaux domestiques est-il un animal d'assistance? Non Oui _____

Contact de soins 1 (_____) _____ - _____

Contact de soins 2 (_____) _____ - _____

_____ Téléph _____
 one _____ jour / mois / ann



 Appelez au **416 981-5500** pour demander ce guide de sécurité dans une autre langue ou dans un autre format.

