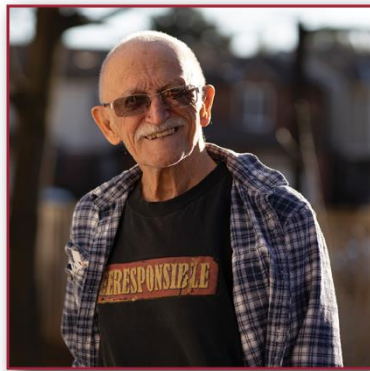


Toronto Seniors Housing Corporation

Welcome
Guide

Bienvenue
Guide





The attached document is **important**. It has information about your building's transition to the new Toronto Seniors Housing Corporation on Wednesday, June 1, including an update about paying your rent. If you do not understand the document, please have someone translate it for you immediately.

所附的文件很**重要**。它含有關於您的大樓在6月1日星期三過渡到新的多倫多老年住房公司的資訊，包括關於您支付租金的最新情況。如果您不理解此文件，請立即請人為您翻譯。

سند پیوست، **مهم** است. این سند، دارای اطلاعاتی درباره انتقال ساختمان شما به سازمان جدید مسکن سالمندان تورنتو در روز ۱ ژوئن است، از جمله یک به روز رسانی درباره پرداخت مبلغ اجاره شما. اگر محتویات سند را نمی فهمید، لطفاً فوراً از یک نفر بخواهید آن را برای شما ترجمه کند.

Le document ci-joint est **important**. Il contient des renseignements sur le transfert de votre édifice à la nouvelle société de gestion (la « Toronto Seniors Housing Corporation »), qui aura lieu le mercredi 1^{er} juin. Il comprend notamment une mise à jour concernant le paiement de votre loyer. Si vous ne comprenez pas le document, veuillez demander à quelqu'un de le traduire pour vous immédiatement.



એટલે કે દસ્તાવેજ મહત્વપૂર્ણ છે. તે બુધવાર, 1 જૂનના રોજ નવા ટોરોન્ટો સીનિયર્સ હાઉસિંગ કોર્પોરેશનમાં તમારા બિલ્ડિંગના સંક્રમણ વિશેની માહિતી ધરાવે છે, જેમાં તમારું ભાડું ચૂકવવા વિશેના અપડેટનો સમાવેશ થાય છે. જો તમને દસ્તાવેજ સમજાય નહીં, તો કૃપા કરીને કોઈને તમારા માટે તાત્કાલિકપણે તેનો અનુવાદ કરવા કહો.

첨부된 문서는 **중요한** 것입니다. 6월 1일(수) 여러분 건물이 새로운 Toronto Seniors Housing Corporation으로 전환되는 것에 관한 안내와 아울러 집세 납부에 관한 업데이트 정보가 들어 있습니다. 이 문서를 이해하는 데 어려움이 있을 경우, 즉시 다른 사람에게 번역해달라고 부탁하십시오.

Załączony dokument jest **ważny**. Zawiera on informacje o transferze Twojego budynku do nowej korporacji dla seniorów (Toronto Seniors Housing Corporation), które nastąpi w środę dnia 1 czerwca, w tym także uaktualnienie na temat płacenia Twojego czynszu. Jeśli nie rozumiesz tego dokumentu, natychmiast poproś kogoś o jego przetłumaczenie.

O documento em anexo é **importante**. Ele contém informações sobre a transição do seu prédio para a nova Toronto Seniors Housing Corporation, que ocorrerá na



quarta-feira, dia 1º de junho, e também uma atualização sobre o processo de pagamento do aluguel. Caso não entenda o documento, peça a alguém que o traduza imediatamente.

Прилагаемый документ **имеет важное значение**. В нем есть информация о переходе вашего здания в ведение новой корпорации Toronto Seniors Housing Corporation со среды, 1 июня, включая обновленную информацию об оплате аренды. Если вы не понимаете документ, немедленно попросите кого-нибудь перевести его для вас.

El documento adjunto es **importante**, ya que contiene información sobre la transición de su edificio a la nueva Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC) el miércoles 1 de junio, además de una actualización sobre cómo pagar la renta. Si no comprende lo que dice el documento, haga que alguien se lo traduzca inmediatamente.

இத்துடன் இணைத்து அனுப்பப்பட்டு உள்ள ஆவணம் **முக்கியமானது** ஆகும். உங்களுடைய கட்டிடம் புதிதாக உருவாகி உள்ள Toronto Seniors Housing Corporation என்ற ரொறொன்ரோ முதியோர் வீட்டுவசதி வாரியத்தின் கீழ் ஜூன் மாதம் 1ஆம் திகதி புதன்கிழமை கொண்டுவரப்படுவது பற்றிய தகவல் இதில் அடங்கியுள்ளது. உங்கள் வாடகையைச் செலுத்துவது பற்றிய புதிய தகவலும் இதில்



உண்டு. இந்த ஆவணத்தை நீங்கள் விளங்கிக் கொள்ள முடியவில்லை என்றால், தயவுசெய்து உடனடியாக இதனை வேறொருவரின் உதவியுடன் மொழிபெயர்த்து அறிந்து கொள்ளுங்கள்.

Tài liệu đính kèm **quan trọng**. Tài liệu có thông tin về sự chuyển tiếp của chúng cư quý vị sang Công ty Gia cư Cao niên Toronto (Toronto Seniors Housing Corporation) mới vào ngày thứ Tư, 1 tháng Sáu, bao gồm tin cập nhật về việc trả tiền thuê nhà của quý vị. Nếu quý vị không hiểu tài

Το συνημμένο έγγραφο είναι **σημαντικό**. Περιέχει πληροφορίες σχετικά με τη μεταβίβαση του κτηρίου σας στη νέα Οικιστική Εταιρεία Ηλικιωμένων του Τορόντο την Τετάρτη 1^η Ιουνίου, περιλαμβανομένης μιας ενημέρωσης σχετικά με την πληρωμή του ενοικίου σας. Εάν δεν καταλαβαίνετε το έγγραφο, φροντίστε να σας το μεταφράσουν αμέσως.

liệu, xin nhờ người nào dịch tài liệu ngay lập tức cho quý vị.

Message du chef de la direction Tom Hunter

Il y a toujours quelque chose de rafraîchissant et d'exaltant à commencer quelque chose de nouveau.

Aujourd'hui, le 1^{er} juin 2022, nous commençons à prendre racine alors





que nous entamons les activités de la Toronto Seniors Housing Corporation (TSHC). Nous sommes animés du désir de soutenir nos locataires âgés en leur offrant les meilleures options de logement possibles dans la ville de Toronto. Notre lancement confirme l'engagement de la ville de Toronto à respecter son plan « Les locataires d'abord », qui permet aux aînés de vieillir chez eux dans la dignité et le confort.

En nous appuyant sur les efforts considérables qui ont été déployés auparavant, nous pensons qu'il faut aussi donner accès à des mesures de soutien permettant aux aînés de vivre en bonne santé. Nous savons que vivre dans la dignité et le confort ne se limite pas au logement. En vous mettant en relation avec des fournisseurs de soins et de santé, nous voulons contribuer à améliorer votre qualité de vie.

Ensemble, les locataires âgés, le personnel et les autres intervenants vont maintenant entamer la prochaine étape de notre évolution. Ensemble, nous créerons une organisation attentive, responsable et attentionnée qui tâchera de répondre à vos besoins. Nous accomplirons ce travail ensemble en nous appuyant sur les connaissances, l'expérience et les passions de chacun. Nous avons tous quelque chose à apporter.

Nous savons tous que la réalisation de nos objectifs ne se fera pas en ligne droite. Comme nous l'avons vu, la pandémie a amplifié les failles de notre système de logement. Néanmoins, nous sommes convaincus que



nous changerons le cours des choses grâce à nos efforts collectifs avec nos locataires, notre conseil d'administration, le conseil municipal et nos partenaires communautaires. Nous sommes tous dans le même bateau.

La TSHC sera un lieu où notre énergie collective, notre concentration et notre détermination feront la différence dans la vie de nos aînés. C'est notre objectif. Nous sommes désormais là pour répondre à vos besoins, travailler avec vous et défendre vos intérêts.

Dans les semaines et les mois à venir, je serai présent dans la communauté avec les autres membres de l'équipe. Nous sommes impatients de vous rencontrer et d'en savoir plus sur la meilleure façon de vous soutenir, vous et les autres membres de nos communautés.

Aujourd'hui, nous allons commencer à emprunter un nouveau chemin ensemble. Nous sommes impatients de poursuivre ce travail important avec vous.

Meilleures salutations,

Tom Hunter

Chef de la direction



Table des matières

Message du chef de la direction Tom Hunter	4
Page des personnes-ressources et des renseignements clés	11
Mesures de soutien et services de la Toronto Seniors Housing Corporation.....	13
Mesures de soutien et services à l'extérieur de la Toronto Seniors Housing Corporation	14
Section 1 : Changement général, noms légaux et processus d'entreprise	17
Quand la Toronto Seniors Housing Corporation a-t-elle commencé à être exploitée?	17
Quel est le nom légal de la nouvelle société?	17
Quelle est l'adresse légale de mon propriétaire?.....	18
Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'aide ou de services?	18
Des processus ont-ils changé?	18
Section 2 : Loyers, baux et services publics	21
À qui dois-je payer mon loyer?	21
Dois-je signer un nouveau bail?	21
Quel est le processus d'arriérés (loyers impayés)?	22
Que se passe-t-il si j'ai des arriérés de paiement avant le 1^{er} juin ou après la transition?	23
Le Bureau du commissaire à l'équité en matière de logement est-il un service disponible?	23



Quel est le processus pour les transferts d'unités?	23
Aurai-je toujours droit à une inspection annuelle de l'unité?	24
Est-ce que je participerai quand même à la révision annuelle du loyer?	25
Comment dois-je déclarer les changements de revenus?	25
Mon contrat de services publics restera-t-il le même?	26
Section 3 : Personnel, entretien et services des immeubles	27
Mon personnel local restera-t-il le même?	27
Avec qui puis-je communiquer si j'ai une demande d'entretien?	27
Quelle est la procédure à suivre si le personnel doit accéder à mon unité?	27
La nouvelle société a-t-elle un centre d'assistance aux clients que nous pouvons appeler ?	28
Le processus de traitement des plaintes est-il le même qu'avant la transition vers la nouvelle société?	28
La prestation des services sera-t-elle plus longue pendant la transition vers la nouvelle société?	29
Les normes d'entretien et de maintenance vont-elles changer?	30



Qui s'occupe des réparations et des mises à niveau à grande échelle?	30
L'accès aux salles de loisirs, à la buanderie et aux autres commodités va-t-il changer?	30
Comment la TSHC fournira-t-elle des services accessibles?	30
Est-ce que je peux encore faire modifier mon unité?	31
Y aura-t-il des services de traduction et d'interprétation?	31
Section 4 : Ma communauté	33
Avec qui puis-je communiquer pour toute question de sécurité ou d'assistance?	33
La Toronto Seniors Housing Corporation dispose-t-elle d'un plan d'intervention d'urgence?	33
La stratégie de lutte contre le racisme envers les Noirs sera-t-elle transférée à la nouvelle société? ...	34
Les programmes internes aux immeubles auxquels j'ai participé seront-ils transférés à la nouvelle société?	35
Avons-nous encore un système d'engagement?	35
Avons-nous une représentation des dirigeants?	35
Est-ce qu'on reçoit toujours des fonds d'action pour les locataires?	36
Les organismes qui ont des locaux dans notre immeuble seront-ils toujours présents?	36



Que se passe-t-il avec le modèle de service intégré?37

Comment puis-je m’impliquer en tant que locataire dans la nouvelle société ?37

Conseil d’administration de la Toronto Seniors Housing Corporation38

Puis-je être suppléant aux réunions du conseil d’administration de la Toronto Seniors Housing Corporation?39

Où puis-je trouver du soutien et des renseignements sur les services en dehors de TSHC?39



Page des personnes-ressources et des renseignements clés

Siège social de l'entreprise :

Toronto Seniors Housing Corporation

423, rue Yonge, 2^e étage, Toronto M5B 1T2

Téléphone : **416-945-0800**

Courriel : **info@torontoseniorshousing.ca**

Site Web : **torontoseniorshousing.ca**

Centre de soutien aux locataires

Cette ligne d'assistance vous met en relation avec le Centre de soutien aux locataires. Elle sera accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Téléphone : **416-945-0800**

Courriel : **support@torontoseniorshousing.ca**

Unité de sécurité communautaire :

Téléphone : 416-921-2323

L'Unité de sécurité communautaire du Toronto Community Housing continuera à travailler dans votre communauté. Vous pouvez continuer à les appeler au sujet d'activités illégales ou criminelles, de problèmes de stationnement, de bruit excessif, etc. Le personnel est disponible pour



répondre à vos questions 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Appelez toujours le **9-1-1** en cas d'urgence.

Personnel des établissements de la Toronto Seniors Housing Corporation :

Veillez noter les coordonnées du personnel de votre établissement. Les détails sont indiqués sur les tableaux d'affichage dans votre immeuble Le Centre de soutien aux locataires peut également fournir ces renseignements.

Mon surintendant est :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Mon coordonnateur des services aux aînés est :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Mon administrateur des services aux locataires est :

Téléphone : _____

Courriel : _____



Mon superviseur de l'engagement des locataires et des services est :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Mon superviseur du logement communautaire est :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Mon chef régional est :

Téléphone : _____

Courriel : _____

Mesures de soutien et services de la Toronto Seniors Housing Corporation

Votre coordonnateur des services aux aînés est la principale personne avec laquelle communiquer pour toutes les questions concernant les locataires de l'immeuble, y compris les questions sur votre loyer et votre location, l'accès aux soutiens et aux services, et la façon de s'engager avec la TCHC et de contribuer à la



communauté. Il peut également vous aider à vous orienter vers des organismes de santé et des organismes communautaires. Un coordonnateur des services aux aînés est affecté à chaque immeuble. Les coordonnateurs des services aux aînés ont des heures de bureau hebdomadaires et leurs coordonnées sont affichées dans leur(s) immeuble(s).

**Mesures de soutien et services à l'extérieur de la
Toronto Seniors Housing Corporation
Bureau du commissaire à l'équité en matière de
logement (BCEL)**

Le rôle du BCEL est d'aider les locataires qui risquent l'expulsion pour loyer impayé.

Téléphone : **416-632-7999**

Courriel : **info@oche.ca**

Ville de Toronto

Coordonnées pour obtenir des renseignements sur les services fournis par la ville de Toronto

Téléphone : **311**

Courriel : **311@toronto.ca**



211 Central

Pour obtenir des renseignements ou être orienté vers un éventail de services sociaux, de santé, d'alimentation, de logement et de soutien communautaire.

Téléphone : **211**

Site Web : **211central.ca**

Services aux aînés de la ville de Toronto

Coordonnées pour obtenir des renseignements sur les services destinés aux aînés qui sont proposés par la ville.

Téléphone : **416-217-2077**

Courriel : **seniors@toronto.ca**

Service d'assistance aux aînés de Toronto

Vous pouvez accéder à un large éventail de mesures de soutien et de services pour les aînés en quête d'assistance.

Téléphone : **416-217-2077**

Toronto Crime Stoppers

Si vous avez des renseignements sur un crime à partager avec la police mais que vous souhaitez rester anonyme,



contactez Crime Stoppers. Vous n'êtes pas obligé de donner votre nom.

Téléphone : **416-222-8477 (TU YAUX) ou 1-800-222-8477**

Courriel : **crime@222tips.com**



Section 1 : Changement général, noms légaux et processus d'entreprise

Le mercredi 1^{er} juin 2022, la Toronto Seniors Housing Corporation est devenue propriétaire des 83 immeubles destinés aux personnes âgées qui font actuellement partie du Toronto Community Housing. Cette nouvelle société appartenant à la municipalité s'attachera à répondre aux besoins des locataires âgés. Elle fournit des logements sûrs et abordables aux aînés, y compris l'accès aux services de soutien en santé et aux services communautaires dont ils ont besoin.

Le 1^{er} juin marque la prochaine phase de la transition.

Quand la Toronto Seniors Housing Corporation a-t-elle commencé à être exploitée?

La Toronto Seniors Housing Corporation a commencé ses activités le mercredi 1^{er} juin 2022.

Quel est le nom légal de la nouvelle société?

Il s'agit de la Toronto Seniors Housing Corporation.



Quelle est l'adresse légale de mon propriétaire?

Toronto Seniors Housing Corporation
423, rue Yonge, 2^e étage
Toronto (Ontario)
M5B 1T2

Avec qui dois-je communiquer si j'ai besoin d'aide ou de services?

Si vous avez besoin d'aide pour une demande de service, communiquez avec le Centre de soutien aux locataires au **416-945-0800** ou à

support@torontoseniorshousing.ca. Vous pouvez également parler avec le coordonnateur des services aux aînés de votre région, qui peut vous aider à trouver les mesures de soutien ou les services dont vous avez besoin.

Des processus ont-ils changé?

Depuis le mercredi 1^{er} juin, la Toronto Seniors Housing Corporation est passée à la phase suivante de la transition. Il s'agira d'une transition harmonieuse et progressive.

Ce qui a changé depuis le 1^{er} juin :

- **Fonctionnement des immeubles** : La Toronto Seniors Housing Corporation exploitera les



immeubles, fournira des services et sera là pour soutenir les locataires.

- **Ligne d'assistance** : Les locataires pourront appeler une nouvelle ligne d'assistance spéciale pour demander des travaux d'entretien ou des renseignements. Cette ligne d'assistance vous met en relation avec le Centre de soutien aux locataires. Elle sera en activité 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Ce qui reste inchangé :

- **Le paiement de votre loyer** : Vous continuerez à payer votre loyer au Toronto Community Housing pendant la prochaine phase de transition. La façon dont vous payez votre loyer restera la même pour le moment. Le loyer sera toujours dû le premier jour de chaque mois. Lorsqu'il y a un changement dans la façon et l'endroit où vous payez votre loyer, la Toronto Seniors Housing Corporation vous en informera plusieurs mois à l'avance.
- **Votre bail** : Votre bail sera transféré à la nouvelle société. Vous n'en signerez pas un nouveau.
- **Le personnel** : Les mêmes employés qui travaillaient dans votre immeuble avant le 1^{er} juin sont maintenant des employés de la TSHC. Ils seront là pour répondre à vos besoins quotidiens et à ceux de vos voisins. Ils seront votre premier point de contact pour toute information ou aide à la location.
- **Les mesures d'adaptation** : Vous pourrez toujours demander des modifications de votre logement dans



le cadre du programme d'accessibilité si vous avez besoin de mesures d'adaptation pour mieux y vivre. Les modifications qui sont en cours seront achevées. Des services de traduction et d'interprétation seront également disponibles si vous avez besoin d'aide. Pour de plus amples renseignements, adressez-vous à votre coordonnateur des services aux aînés.

- **L'Unité de sécurité communautaire** : L'Unité de sécurité communautaire continuera à travailler dans votre communauté. Vous pouvez la joindre au **416-921-2323**.
- **Les réparations majeures de l'immeuble** : Le Toronto Community Housing restera propriétaire de l'immeuble et se chargera de toutes les réparations ou améliorations majeures.

Au fil du temps, de nouveaux services et soutiens seront ajoutés par le biais du modèle de service intégré. La Toronto Seniors Housing Corporation s'engage à donner aux locataires un préavis suffisant avant tout changement de processus.



Section 2 : Loyers, baux et services publics

À qui dois-je payer mon loyer?

Vous continuerez à payer votre loyer au Toronto Community Housing dès maintenant. La façon dont vous payez votre loyer restera la même pour le moment. Le loyer sera toujours dû le premier jour de chaque mois. Lorsqu'il y a un changement dans la façon et l'endroit où vous payez votre loyer, la Toronto Seniors Housing Corporation vous en informera plusieurs mois à l'avance.

Les locataires peuvent payer leur loyer de l'une des manières suivantes :

- Paiement préautorisé
- Paiement d'une banque locale, d'une coopérative de crédit, d'une fiducie ou d'une société d'encaissement de chèques
- Paiement par téléphone ou par banque en ligne
- En personne à votre bureau local

Important : Si vous pensez que vous pourriez manquer le paiement d'un loyer ou être en retard, appelez-nous au **416-945-0800**.

Dois-je signer un nouveau bail?

Non, vous n'avez pas besoin de signer un nouveau bail. Votre bail sera transféré à la nouvelle société et vous ne



signerez pas de nouveau bail. Votre bail actuel s'applique jusqu'à ce que vous déménagiez.

Comme votre bail actuel sera transféré à la nouvelle société, les droits et responsabilités qui y sont énoncés s'appliqueront toujours à vous et à votre ménage. Cela comprend les obligations du locataire, comme le paiement du loyer, l'autorisation des inspections du propriétaire, le maintien de la propreté de votre logement, la déclaration des changements de revenus ou des changements de nom ou d'identité des personnes qui vivent avec vous, et plus encore.

Quel est le processus d'arriérés (loyers impayés)?

Tous les locataires sont tenus de payer l'intégralité de leur loyer le premier jour de chaque mois. Les locataires qui bénéficient d'une subvention de loyer fondé sur le revenu sont également tenus de signaler les changements de revenus et de confirmer qui vit dans leur logement afin que leur loyer soit calculé correctement. La Toronto Seniors Housing Corporation s'engage à travailler avec les locataires pour s'assurer qu'ils s'acquittent de ces responsabilités et, dans la mesure du possible, pour éviter que les locataires ne perdent leur logement.

La Toronto Seniors Housing Corporation a adopté le processus actuel de la TCHC concernant les arriérés. Par conséquent, il n'y aura aucun changement dans la façon dont les arriérés sont traités pour le moment.



Que se passe-t-il si j'ai des arriérés de paiement avant le 1^{er} juin ou après la transition?

Le personnel de la Toronto Seniors Housing Corporation travaillera avec vous pour créer un plan de remboursement dans le cadre duquel votre ménage effectuera des paiements supplémentaires en plus de votre loyer mensuel normal jusqu'à ce que les arriérés soient payés.

Si votre ménage est en retard de paiement à un moment quelconque avant ou après la transition, vous continuerez à travailler avec le même personnel.

Le Bureau du commissaire à l'équité en matière de logement est-il un service disponible?

Oui, le Bureau du commissaire à l'équité en matière de logement (BCEL) est un service disponible pour les locataires vivant dans la Toronto Seniors Housing Corporation. Si vous avez besoin d'aide, communiquez directement avec le BCEL au **416-632-7999** ou à **info@oche.ca**.

Quel est le processus pour les transferts d'unités?

Si vous souhaitez être transféré dans un autre immeuble (qu'il fasse partie du portefeuille de la Toronto Seniors Housing Corporation ou qu'il revienne au Toronto Community Housing) pour des raisons telles qu'un emplacement différent, vous devrez présenter une



nouvelle demande par l'entremise de l'organisme Access to Housing de la ville de Toronto (anciennement connu sous le nom de Housing Connections).

Vous pouvez être admissible à un transfert plus rapide dans le cadre d'une catégorie de transfert prioritaire vers un autre immeuble du portefeuille de la Toronto Seniors Housing Corporation. Ces catégories prioritaires restent les mêmes qu'avec le Toronto Community Housing et ont des critères d'admissibilité très précis. Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur les transferts prioritaires et savoir si vous êtes admissible, communiquez avec votre coordonnateur des services aux aînés.

Aurai-je toujours droit à une inspection annuelle de l'unité?

Oui, les inspections des unités auront toujours lieu une fois par an. Vous devez autoriser le personnel à entrer dans votre unité pour cette inspection. C'est l'une des responsabilités du locataire énoncées dans votre bail. Votre surintendant est chargé d'inspecter votre unité et de s'assurer qu'il n'y a aucun problème pour votre sécurité ou l'état de l'unité.

Vous recevrez toujours un formulaire d'avis d'entrée de 24 heures avant que cette inspection ne soit effectuée.



Est-ce que je participerai quand même à la révision annuelle du loyer?

Si votre loyer est indexé sur le revenu, vous participerez quand même au processus de révision annuelle du loyer. Nous vous enverrons un dossier de révision du loyer une fois par an. Le dossier comprend des formulaires que vous devez remplir avant la date limite indiquée pour déclarer les revenus de tous les membres de votre ménage.

L'exécution du processus de révision annuelle du loyer est l'une des responsabilités du locataire énoncées dans votre bail et constitue une partie importante de votre subvention au titre du loyer indexé sur le revenu.

Les locataires à loyer abordable et à loyer du marché recevront un avis chaque année pour leur faire savoir si le loyer a augmenté.

Comment dois-je déclarer les changements de revenus?

Si vous bénéficiez d'une subvention au titre du loyer indexé sur le revenu, vous devez signaler certains changements par écrit dans les 30 jours civils qui suivent. Ils comprennent, sans s'y limiter, les éléments suivants :

- Changements permanents du nombre de personnes qui vivent dans le logement (également appelé composition du ménage)



- Si un membre du ménage commence ou cesse de recevoir une aide financière de base par l'entremise du programme Ontario au travail ou du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées.

Les autres changements de revenus seront signalés lors de votre examen annuel normal.

Si vous avez des changements à signaler, ou si vous avez des questions sur le moment où il faut signaler les changements, communiquez avec votre coordonnateur des services aux aînés.

Mon contrat de services publics restera-t-il le même?

Certains locataires sont responsables du paiement de leurs propres services publics. Votre contrat de services publics actuel restera le même, que vous payiez ou non vos services publics. Si vous ne savez pas si vous payez vos propres services publics, votre coordonnateur des services aux aînés peut vous donner de plus amples renseignements.



Section 3 : Personnel, entretien et services des immeubles

Mon personnel local restera-t-il le même?

Le personnel qui travaille dans votre immeuble ne changera pas à la suite de la transition vers la Toronto Seniors Housing Corporation. Il sera là pour répondre à vos besoins quotidiens et à ceux de vos voisins. Ils seront également la première personne avec laquelle vous pourrez communiquer pour toute demande d'information ou d'entretien.

Avec qui puis-je communiquer si j'ai une demande d'entretien?

Pour les demandes d'entretien, comme la lutte contre les parasites, les punaises de lit, les réparations et autres, vous pouvez parler directement à votre surintendant ou au coordonnateur des services aux aînés, ou communiquer avec le Centre de soutien aux locataires au **416-945-0800** ou à support@torontoseniorshousing.ca.

Quelle est la procédure à suivre si le personnel doit accéder à mon unité?

Votre unité est votre maison et nous respectons cela. Il peut arriver que le personnel ou les entrepreneurs doivent



entrer dans votre logement, soit en cas d'urgence, soit pour effectuer une réparation, inspecter votre logement ou le montrer aux nouveaux locataires si vous déménagez. Quoi qu'il en soit, la *Loi sur la location à usage d'habitation* exige que nous vous donnions un préavis écrit d'au moins 24 heures avant d'entrer dans votre logement, sauf en cas d'urgence ou si vous y consentez. Cet avis prendra la forme d'un avis d'entrée de 24 heures.

La nouvelle société a-t-elle un centre d'assistance aux clients que nous pouvons appeler ?

Vous pouvez appeler une nouvelle ligne d'assistance spéciale pour demander des travaux d'entretien ou des renseignements. Cette ligne d'assistance vous met en relation avec le **Centre de soutien aux locataires**. Elle sera en activité 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

Téléphone : **416-945-0800**

Courriel : support@torontoseniorshousing.ca

Le processus de traitement des plaintes est-il le même qu'avant la transition vers la nouvelle société?

Oui. Le processus de traitement des plaintes est le même qu'avant la transition. Si vous avez un problème ou une préoccupation, communiquez avec le personnel local ou le Centre de soutien aux locataires afin qu'ils puissent s'en occuper.



Si votre problème ou votre plainte n'est pas résolu dans les cinq jours ouvrables suivant le moment où vous l'avez signalé, ou si vous n'êtes pas satisfait de la réponse ou du service obtenu, vous pouvez déposer une plainte auprès de l'équipe Solutions.

- **416-945-0888**
- **solutions@torontoseniorshousing.ca**

Veillez noter que l'équipe Solutions fait toujours partie du Toronto Community Housing et qu'il s'agit d'un service partagé entre les deux sociétés pour le moment.

La prestation des services sera-t-elle plus longue pendant la transition vers la nouvelle société?

La prestation des services aux locataires ne sera pas plus longue pendant ou après la transition vers la Toronto Seniors Housing Corporation. Il faudra au personnel le même temps qu'avant la transition pour fournir ou mener à bien un service. Veuillez noter que les délais de livraison des services dépendent du service demandé et de la disponibilité du personnel ou des fournisseurs pour effectuer la réparation.

Pendant un certain temps, vous verrez le logo de la TCHC sur certains des formulaires utilisés. Au fur et à mesure de la transition, nous passerons des logos de la TCHC à TSHC. Nous vous remercions de votre patience pendant que nous travaillons sur cette question.



Les normes d'entretien et de maintenance vont-elles changer?

Les normes resteront les mêmes pour les demandes de service ou d'entretien ou les réparations. Au fil du temps, ils peuvent changer en fonction des commentaires des locataires.

Qui s'occupe des réparations et des mises à niveau à grande échelle?

La Toronto Community Housing reste propriétaire de l'immeuble et se chargera de toutes les réparations ou améliorations majeures. Le personnel de la nouvelle société continuera de s'occuper des petites réparations et des réparations des unités des locataires.

L'accès aux salles de loisirs, à la buanderie et aux autres commodités va-t-il changer?

L'accès aux salles de loisirs, aux buanderies et aux autres commodités de l'immeuble sera le même pendant et après la transition.

Comment la TSHC fournira-t-elle des services accessibles?

La Toronto Seniors Housing Corporation s'engage à répondre aux besoins d'accessibilité des locataires en



temps opportun. Les politiques relatives à l'accessibilité actuellement en vigueur au Toronto Community Housing ont été adoptées par la Toronto Seniors Housing Corporation. Il s'agit notamment de fournir un service à la clientèle accessible, de manière respectueuse et transparente, et d'offrir des communications accessibles dans les documents imprimés et numériques.

Est-ce que je peux encore faire modifier mon unité?

La Toronto Seniors Housing Corporation a adopté le processus de demande de modification des logements du Toronto Community Housing. Cela signifie que vous pourrez toujours demander une modification de l'unité si vous avez besoin de mieux fonctionner dans votre logement. Vous utiliserez le même questionnaire médical que le Toronto Community Housing. La seule différence est que vous présenterez votre demande au personnel de votre TSHC local. Les modifications de l'unité qui sont actuellement en cours seront achevées.

Pour demander une modification d'unité, veuillez communiquer avec votre coordonnateur des services aux aînés ou votre surintendant, et ils travailleront avec vous.

Y aura-t-il des services de traduction et d'interprétation?

La Toronto Seniors Housing Corporation s'engage à fournir des services accessibles, des traductions et des



services d'interprétation à tous les locataires. Cela inclut la fourniture de services de traduction et d'interprétation sur demande. Pour demander une traduction, une langue des signes américaine ou un interprète, veuillez communiquer avec le Centre de soutien aux locataires au **416-945-0800** ou à support@torontoseniorshousing.ca. Veuillez nous accorder au moins 10 jours ouvrables pour prendre les dispositions nécessaires pour ces services.



Section 4 : Ma communauté

Avec qui puis-je communiquer pour toute question de sécurité ou d'assistance?

Vous pouvez continuer à communiquer avec l'Unité de sécurité communautaire du Toronto Community Housing pour toute question ou tout soutien en matière de sécurité. Le personnel de l'Unité de sécurité communautaire est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et peut être joint au **416-921-2323**. L'Unité de sécurité communautaire continuera à effectuer des patrouilles quotidiennes, à offrir un éventail de programmes de sécurité aux locataires et à travailler pour aider les locataires à se sentir en sécurité chez eux, dans les immeubles et lors d'événements.

Appelez toujours le **9-1-1** en cas d'urgence, comme un incendie, un crime en cours ou une urgence médicale potentiellement mortelle.

La Toronto Seniors Housing Corporation dispose-t-elle d'un plan d'intervention d'urgence?

Oui. Il est important de pouvoir fonctionner en cas d'urgence pour offrir aux locataires des logements propres, sûrs, bien entretenus et abordables. Un plan d'intervention d'urgence (PIE) permet de veiller à ce que l'entreprise soit prête à répondre à de nombreux types d'urgences susceptibles d'avoir une incidence sur la sécurité des locataires, du personnel et des propriétés. Le



Toronto Community Housing et la Toronto Seniors Housing Corporation partagent un PIU commun.

Le PIU s'applique lorsqu'une urgence survient et dépasse la capacité du personnel du site à réagir efficacement. Nous réviserons et maintiendrons ce plan à intervalles réguliers. Notre processus comprend des évaluations annuelles des risques, des tests et des formations.

Le PIU est un document confidentiel et ne peut être affiché pour examen public. Si vous avez des questions sur le plan, envoyez un message à support@torontoseniorshousing.ca et ils dirigeront vos questions vers l'équipe appropriée.

En cas d'urgence, appelez le **9-1-1**.

La stratégie de lutte contre le racisme envers les Noirs sera-t-elle transférée à la nouvelle société?

Le Toronto Seniors Housing s'engage à créer un environnement diversifié, inclusif et équitable pour les locataires. La TSHC a adopté les recommandations et les pratiques de la stratégie de lutte contre le racisme envers les Noirs actuellement approuvée par le Toronto Community Housing. Le Centre pour la promotion des intérêts des Noirs (le Centre) continuera à soutenir les locataires et le personnel de la TSHC, et dirigera l'organisation dans la mise en œuvre de la stratégie. Cela signifie que vous pourrez toujours accéder au Centre et aux divers programmes et ressources offerts aux locataires. Vous pouvez envoyer un message à



TheCentre@torontohousing.ca pour obtenir de plus amples renseignements.

Les programmes internes aux immeubles auxquels j'ai participé seront-ils transférés à la nouvelle société?

Tous les programmes actuels menés par les organismes et les locataires seront transférés à la nouvelle Toronto Seniors Housing Corporation.

Le conseil d'administration de la Toronto Seniors Housing Corporation s'est également engagé à évaluer ces programmes pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des locataires âgés. Des renseignements sur les mises à jour ou les modifications du programme seront communiqués tout au long de la transition.

Avons-nous encore un système d'engagement? Avons-nous une représentation des dirigeants?

Le conseil d'administration de la Toronto Seniors Housing Corporation s'est engagé à évaluer tous les programmes transférés du Toronto Community Housing pour s'assurer qu'ils répondent aux besoins des locataires âgés. Cela inclut le système formel d'engagement des locataires.

Pendant que cette évaluation est en cours, le travail d'engagement local se poursuivra. Les représentants des



locataires et les membres des comités d'immeubles peuvent poursuivre leur rôle de défenseurs des locataires.

Les locataires peuvent travailler avec leur coordonnateur local des services aux aînés ou avec les coordonnateurs des services communautaires d'engagement pour régler les problèmes. Le travail d'élaboration d'un système formel d'engagement des locataires âgés commencera plus tard cette année.

Est-ce qu'on reçoit toujours des fonds d'action pour les locataires?

Le conseil d'administration du Toronto Community Housing a approuvé les fonds d'action des locataires (FAT) pour 2022 lors de sa réunion d'avril. Les locataires de la Toronto Seniors Housing Corporation pourront faire une demande de FAT cette année et les demandes seront examinées lors d'une table de financement provisoire pour les aînés. Le programme sera évalué pour 2023.

Les organismes qui ont des locaux dans notre immeuble seront-ils toujours présents?

Les organismes qui utilisent des locaux dans les immeubles pour aînés afin de fournir des services aux locataires continueront à fonctionner. Les accords d'utilisation de l'espace qui décrivent comment les organismes utilisent l'espace non résidentiel seront transférés à la Toronto Seniors Housing Corporation. La



nouvelle société examinera ces accords dans une optique axée sur les aînés. Nous voulons nous assurer que ces accords répondent à vos besoins.

Que se passe-t-il avec le modèle de service intégré?

Dans le cadre du plan Tenants First, le Toronto Community Housing et le personnel de la ville de Toronto ont collaboré étroitement à la conception et à l'élaboration du modèle de service intégré (MSI), en recueillant les commentaires des locataires âgés et des partenaires provinciaux du secteur de la santé. Le modèle augmente le ratio personnel-locataire dans chaque immeuble, offrant aux locataires un accès plus rapide au personnel et aux services sur place lorsqu'ils en ont besoin.

Le MSI est en place dans les 83 immeubles et est adopté dans le cadre de la nouvelle société. C'est la base sur laquelle la s'appuiera pour fournir un soutien et des services continus afin de vous aider à vieillir chez vous dans la dignité et le confort.

Comment puis-je m'impliquer en tant que locataire dans la nouvelle société ?

Il existe de nombreuses façons de s'impliquer et de faire la différence dans votre immeuble et votre communauté :

- Loisirs sociaux et programmes communautaires



- Système d'engagement des locataires (en cours de révision)
- Budgétisation participative (BP) (actuellement en cours de révision)
- Le Centre pour la promotion des intérêts des Noirs
- Comité consultatif des locataires âgés
- Sélection des membres du conseil des locataires
- Sondages
- Jardins communautaires
- Députations aux réunions des comités et du conseil d'administration

Nous vous encourageons à parler avec le coordonnateur des services aux aînés (CSA) affecté à votre immeuble pour vous aider à trouver les ressources que vous recherchez. Si vous ne savez pas qui est votre CSA, appelez le Centre de soutien aux locataires au **416-945-0800** et on vous mettra en contact avec la bonne personne.

Conseil d'administration de la Toronto Seniors Housing Corporation

Rôle	Nom
Représentant du mais (conseiller)	Paul Ainslie
Vice-président	Lawrence D'Souza
Membre (conseiller)	Paula Fletcher
Membre	Linda Jackson
Membre	Warren Law



Directeur (locataire)	Carrie MacNeil
Directrice (locataire)	Jim Meeks
Membre	Brenda Parris

Puis-je être suppléant aux réunions du conseil d'administration de la Toronto Seniors Housing Corporation?

Une députation est le moyen par lequel les gens peuvent dire au conseil d'administration ce qu'ils pensent d'un sujet examiné lors de la réunion du conseil. Tout membre du public peut demander à présenter une députation lors d'une réunion du conseil.

Les députations peuvent être orales ou écrites, et doivent porter sur des points figurant à l'ordre du jour de la réunion.

Vous trouverez de plus amples renseignements sur la façon de se faire représenter aux réunions du conseil d'administration de la Toronto Seniors Housing Corporation sur le site torontoseniorshousing.ca.

Où puis-je trouver du soutien et des renseignements sur les services en dehors de TSHC?

Un **Répertoire des services pour les personnes âgées et les fournisseurs de soins** a été élaboré par la ville de Toronto et le 211 pour fournir des renseignements sur les services disponibles à Toronto pour les personnes âgées et les fournisseurs de soins. Ce répertoire décrit chaque



type de service et la meilleure façon d’y accéder. Les services sont regroupés par thème. Les renseignements peuvent changer, mais vous pouvez toujours appeler à l’avance pour vous assurer qu’un service est toujours proposé. Un exemplaire de ce répertoire est disponible dans tous les immeubles. Vous pouvez aussi trouver ces renseignements sur le soutien et les services en visitant le site **211central.ca**, en parlant avec votre coordonnateur des services aux aînés, en discutant avec le surintendant de votre immeuble ou en visitant votre succursale locale de la Bibliothèque publique de Toronto.



Call **416-945-0800** to request this guide in an alternate language or format.

torontoseniorshousing.ca

Composez le 416-945-0800 pour demander cette publication dans une autre langue ou dans un média substitut.

torontoseniorshousing.ca

**Toronto Seniors
Housing Corporation**