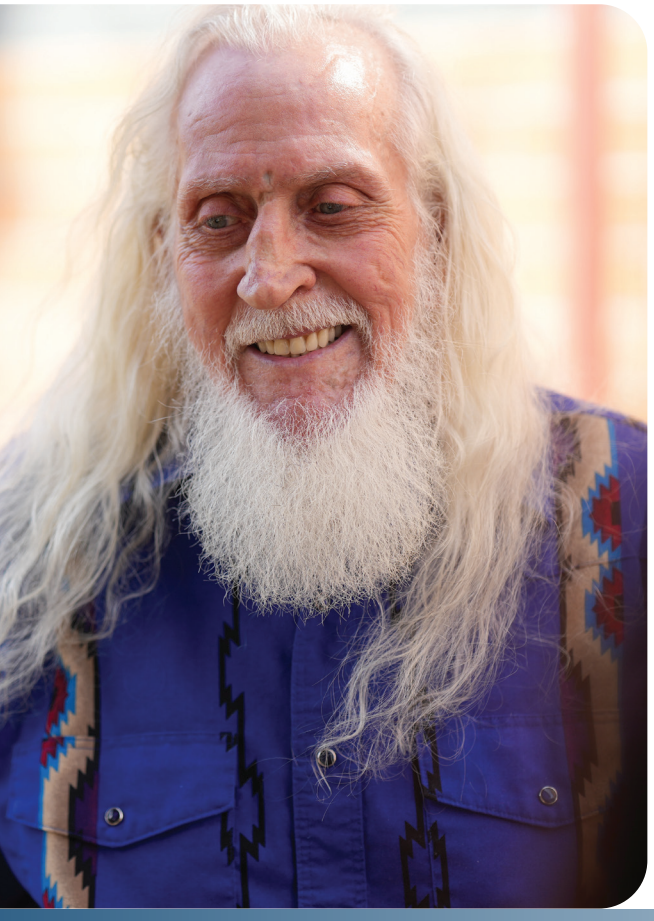
Toronto Seniors
Housing Corporation

Guide d'accueil des nouveaux locataires

2025

Table des matières

3	Nos lignes directrices
6	Votre immeuble
14	Votre location
20	Votre communauté
23	À qui s’adresser et à quel moment



Nos lignes directrices

Le mandat de Toronto Seniors Housing est d'aider les locataires à vieillir chez eux, dans le confort et la dignité, en leur assurant un accès aux programmes et services, ainsi que la possibilité de s'exprimer au sein de leur communauté. Nous nous engageons à collaborer avec les locataires, le personnel et les partenaires afin de concrétiser notre vision : bâtir des communautés sûres, diversifiées et dynamiques, où les locataires se sentent inclus et épanouis.

Pour en savoir plus sur nos lignes directrices, vous pouvez lire nos orientations stratégiques, nos indicateurs de performance clés et notre feuille de route sur notre site Web, à l'adresse **TorontoSeniorsHousing.ca/strategic-directions/**. Ces documents présentent les principales activités, étapes et mesures qui orienteront nos actions au cours des prochaines années.

Pour en savoir plus

Tableaux d’affichage

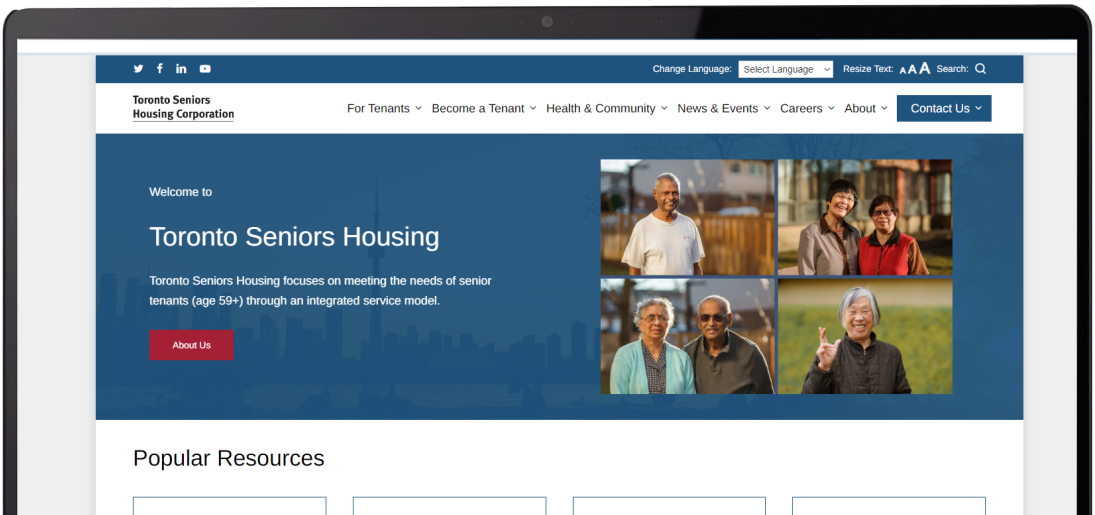
Il y a cinq tableaux d’affichage principaux dans chaque immeuble. Vous y trouverez des informations sur les éléments suivants :

- la manière de contacter le personnel;
- les mises à jour de la société et des immeubles;
- les événements à venir;
- tout autre avis utile.

Vous trouverez davantage d’informations sur ces tableaux d’affichage à la fin de ce guide.

Site Web de Toronto Seniors Housing

Consultez notre site Web, [TorontoSeniorsHousing.ca](), pour obtenir des renseignements généraux à notre sujet. Le contenu peut être automatiquement traduit dans de nombreuses autres langues.



Assistance dans d’autres langues

Si vous avez besoin d’aide dans une autre langue, veuillez communiquer avec le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.

Lorsque votre appel est pris, veuillez indiquer la langue que vous parlez, puis patienter pendant que nous joignons un interprète pour vous assister.

Vous pouvez également contacter le **coordonnateur des services aux aînés** de votre immeuble.

Par ailleurs, vous pouvez appeler le **Centre de soutien aux locataires** ou joindre le **coordonnateur des services aux aînés** pour obtenir des informations dans d’autres formats, comme le braille. Le numéro de téléphone du Centre de soutien aux locataires fonctionne également pour les téléimprimeurs (ATS) destinés aux locataires ayant des difficultés d’audition et d’élocution.

Contacter le personnel ou les services communautaires

Une liste des personnes à contacter et des moments où les joindre figure à la fin de ce guide. Pour trouver les coordonnées du personnel de votre immeuble, vous pouvez :

- consulter le tableau d’affichage bleu (**tableau bleu**) de votre immeuble;
- consulter la page « Votre personnel d’immeuble » comprise dans votre trousse de bienvenue;
- appeler le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.

Votre **immeuble**

Emménagement

Avant d'emménager dans votre nouveau logement, communiquez avec votre **surintendant** afin de planifier votre arrivée. Vous pouvez également contacter le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.

Livraisons

Si vous attendez une livraison dans votre immeuble, comme des meubles ou un colis, veuillez demander à votre **surintendant** de vous expliquer le fonctionnement.

Clés et clés électroniques

Au moment de votre emménagement, Toronto Seniors Housing vous fournira :

- 2 clés pour votre logement;
- 1 clé pour votre boîte aux lettres;
- 1 clé électronique pour entrer dans votre immeuble.

Si vous avez besoin de copies supplémentaires de clés ou de clés électroniques, ou en cas de perte, contactez votre **surintendant**. Des frais supplémentaires s'appliqueront. En cas d'urgence ou en dehors des heures de bureau, appelez le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.

Les clés et les clés électroniques sont importantes pour votre sécurité et celle des autres personnes présentes dans l'immeuble. Ne modifiez ni n'ajoutez de serrures. Tout ajout ou changement de serrure contrevient aux modalités de votre bail et peut représenter un danger en cas d'urgence. Si nous devons briser une serrure que vous avez ajoutée, vous devrez payer les réparations.

Vous êtes responsable du comportement de vos invités. Ne donnez pas de copies de vos clés ou clés électroniques à des personnes qui ne sont pas inscrites sur votre bail. Cela compromet la sécurité de tous et enfreint les modalités de votre bail.

Entretien et réparations

Si vous avez besoin d'aide, que ce soit pour une réparation ou l'accès à un service, vous devez soumettre une demande d'entretien ou de service.

Exemples de demandes d'entretien (lorsque quelque chose doit être réparé) :

- fuites de tuyaux ou problèmes de plomberie;
- fenêtres cassées ou endommagées;
- lutte antiparasitaire (contre les insectes ou les souris).

Exemples de demandes de service :

- recherche de services de santé et communautaires;
- questions sur le loyer ou sa révision annuelle;
- informations dans une autre langue ou un autre format;
- modification de votre logement, y compris pour des raisons médicales liées à l'accessibilité.

Pour faire une demande d'entretien ou de service, vous pouvez :

- communiquer avec le personnel de votre immeuble;
- appeler le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**;
- envoyer un courriel à **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Le Centre de soutien aux locataires répond à toutes les demandes de service non urgentes dans un délai de **2 jours ouvrables**. Si vous avez besoin d'aide en matière d'accessibilité, veuillez l'indiquer dans votre demande. Nous vous donnerons, au minimum, un **préavis de 24 heures** avant de visiter votre logement.

Le **surintendant** et le personnel d'**entretien** de votre immeuble sont disponibles pour vous aider avec toute **demande d'entretien**. Le **coordonnateur des services aux aînés** de votre immeuble est disponible pour vous aider avec toute autre **demande de service** ou question. Vous pouvez joindre ce personnel par téléphone, par courriel ou en vous présentant à leur bureau durant les heures de disponibilité. Leurs coordonnées et leurs heures d'ouverture sont affichées à l'extérieur de leur

bureau et sur le tableau d'affichage bleu de votre immeuble (**tableau bleu**).

Une liste des personnes à contacter et des moments où les joindre figure à la fin de ce guide.

Ordures, déchets organiques et recyclage

Contribuez à la propreté de votre immeuble :

- Placez les ordures dans de petits sacs poubelles avant d'utiliser la chute à déchets.
- Déposez les grands sacs noirs dans la poubelle extérieure. Ne les mettez pas dans la chute à déchets car ils resteront coincés.
- Gardez les zones propres. Ne laissez pas d'ordures sur le sol, dans les locaux à déchets, dans les couloirs ou près des ascenseurs.

Veuillez ne pas utiliser la chute à déchets pour jeter vos matières recyclables et votre compost. Veuillez consulter la page « Contribuez à la propreté de votre immeuble » dans votre trousse de bienvenue pour savoir où déposer vos matières recyclables et votre compost dans votre immeuble.

Pour toute question, veuillez communiquer avec un membre du personnel de Toronto Seniors Housing présent dans votre immeuble.

Animaux de compagnie

Nous savons à quel point votre animal de compagnie est important pour vous et sommes heureux de vous offrir un environnement adapté aux animaux. Voici comment vous pouvez profiter de votre animal de compagnie tout en étant respectueux de votre communauté :

- gardez toujours les animaux en laisse lorsqu'ils sont hors de votre logement;
- ne laissez jamais les animaux seuls sur un balcon;
- nettoyez toujours les dégâts laissés par votre animal;
- ayez toujours des sacs pour les excréments avec vous;
- déposez les excréments dans un sac double et jetez-les à la poubelle.

Nous vous remercions pour votre coopération. Pour en savoir plus, visitez Toronto.ca et recherchez « Animals and Pets » (Animaux et animaux de compagnie). Pour signaler un problème concernant un animal, veuillez appeler la **Ville de Toronto** au **416 338-7297**.

Services de téléphone, de télévision et d'Internet

Les services de téléphone, de télévision et d'Internet ne sont pas compris dans votre loyer. Vous pouvez choisir une entreprise qui offre ces services à Toronto. Le programme Branché sur le succès (rogers.com/fr/branche-sur-le-succes) de Rogers offre à certains locataires de logements sociaux des services à faible coût.

Veuillez planifier les visites de vos fournisseurs de services (téléphone, télévision, Internet) pendant les heures ouvrables, du lundi au vendredi, afin que votre **surintendant** puisse vous aider si le technicien doit accéder à certaines zones de l'immeuble.

Services publics, chauffage et climatisation

Services publics

Votre **coordonnateur des services aux aînés** vous indiquera quels services publics vous devez payer directement et lesquels sont compris dans votre loyer.

Si vous payez un loyer indexé sur le revenu, le montant que vous payez pour les services publics sera calculé en fonction de la taille de votre logement.

Chauffage

La réglementation de la Ville de Toronto exige que la température dans les immeubles d'appartements soit maintenue à un minimum de 21 °C du 15 septembre au 1er juin. Nous respectons cette exigence en activant ou en désactivant le chauffage selon les besoins.

Il n'existe pas de règlement sur la température maximale, mais nous surveillons les conditions pendant les périodes de grande chaleur. Pour toute préoccupation liée à la température dans votre logement, veuillez appeler le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.

Climatisation

L'installation de climatiseurs de fenêtre est interdite en raison des risques pour la sécurité. Les locataires peuvent se procurer et utiliser des climatiseurs portables sur pied. Par temps chaud, vous pouvez vous rendre dans un endroit frais comme une bibliothèque publique ou un centre commercial. Pour trouver un endroit frais à proximité, visitez **bit.ly/43FwbbK**. Vous pouvez également retrouver ces informations sur le tableau d'affichage bleu (**tableau bleu**) dans votre immeuble.

Sécurité incendie

Les locataires sont responsables de contribuer à la prévention des incendies et de maintenir les voies d'évacuation dégagées. Veuillez consulter le tableau d'affichage situé à l'accueil (**tableau d'affichage 1**) pour des conseils de sécurité incendie, afin de vous aider à protéger votre logement et votre immeuble. Il est interdit de toucher ou d'endommager les équipements de sécurité incendie, car cela présente un danger et constitue une infraction à la loi.

Si vous utilisez un équipement à oxygène à domicile, veuillez respecter les consignes de sécurité incendie de l'Ontario. L'oxygène favorise une combustion plus rapide et plus intense. Assurez-vous d'entreposer correctement votre équipement, et qu'aucune fuite ne se produit. S'il y a un incendie, **appelez immédiatement le 911**.

Fumer et vapoter

Conformément à la *Loi favorisant un Ontario sans fumée*, vous ne pouvez pas fumer ou vapoter dans les endroits suivants :

- les escaliers, les couloirs ou d'autres espaces communs des immeubles;
- à moins de 9 mètres de toutes les entrées et sorties.

Fumer ou vapoter dans les espaces communs activera le système d'alarme incendie et provoquera une fausse alarme. Veuillez fumer à l'extérieur, loin de l'immeuble. Pour votre sécurité, Toronto Seniors Housing teste chaque mois l'alarme incendie ainsi que les autres systèmes de sécurité des occupants dans les espaces communs de votre immeuble.

Sécurité des balcons et des fenêtres

Profitez de vos balcons et fenêtres en toute sécurité.

Sécurité des balcons :

- Ne laissez jamais les enfants ou les animaux seuls sur votre balcon.
- Ne stockez pas d'objets et n'utilisez pas de barbecue sur votre balcon : cela présente un danger et pourrait provoquer un incendie.
- Faites sécher votre linge à l'intérieur sur un support de séchage.
- Veuillez ne pas jeter d'ordures ou de mégots de cigarettes depuis le balcon.
- Les mangeoires à oiseaux ne sont pas autorisées.
- Soyez attentif à vos voisins du dessous lorsque vous nettoyez votre balcon ou arrosez vos plantes.

Sécurité des fenêtres :

- Les climatiseurs de fenêtre sont interdits car ils constituent un danger pour la sécurité.
- Veuillez ne pas endommager, ajuster ou retirer les verrous ou les moustiquaires des fenêtres. Les verrous de fenêtre assurent votre sécurité, celle des autres, ainsi que celle des animaux, en prévenant les chutes.
- Les moustiquaires empêchent les insectes d'entrer, mais ne peuvent pas empêcher les animaux de compagnie de tomber.

Contribuez à assurer la sécurité de tous. Si vous constatez qu'une personne utilise son balcon de manière dangereuse, ou si un balcon, une fenêtre ou un moustiquaire doit être réparé :

- communiquez avec votre **surintendant**;
- appelez le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**;
- envoyez un courriel à **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Informations sur les visiteurs et le stationnement

Un stationnement payant est disponible pour tous les locataires, mais certains immeubles ne disposent pas de places disponibles. Pour être admissible au stationnement des locataires :

- votre véhicule doit être en état de rouler;
- le titre de propriété du véhicule doit être à jour;
- votre ménage doit être en règle avec Toronto Seniors Housing;
- le propriétaire du véhicule doit être une personne indiquée sur votre contrat de location; l'adresse doit correspondre au logement de Toronto Seniors Housing où réside la personne.

Pour obtenir des renseignements sur les coûts de stationnement et l'inscription, visitez **https://www.torontoseniorshousing.ca/for-tenants/your-building/parking/.**

Des permis de stationnement sont disponibles pour les visiteurs; vous pouvez les obtenir auprès de votre **coordonnateur des services aux aînés** ou de votre **surintendant**.

Contrôle des insectes et animaux nuisibles

Chez Toronto Seniors Housing, nous déployons tous les efforts pour garder votre immeuble exempt de parasites. Toutefois, des coquerelles, des souris, des punaises de lit et d'autres parasites peuvent parfois s'y introduire.

En cas de présence de parasites dans votre logement, Toronto Seniors Housing planifiera le service de lutte antiparasitaire et en couvrira les frais. Pour planifier un traitement :

- communiquez avec votre **surintendant**;
- appelez le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**;
- envoyez un courriel à **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Les locataires doivent également maintenir leur logement propre et signaler tout problème d'entretien au **Centre de soutien aux locataires** pour prévenir de futures infestations.

Contribuez à garder votre logement et votre immeuble exempts de parasites :

- Gardez votre logement propre et sans encombrement.
- Ne nourrissez pas les pigeons, les écureuils ou les animaux errants, qui peuvent attirer d'autres parasites.
- Ne prenez pas de meubles que d'autres ont jetés — ils pourraient contenir des parasites.
- Gardez les couloirs et les sols des salles de chute à déchets exempts de tout encombrement et de déchets.
- Signalez tout dommage ou besoin de réparation dans votre logement qui pourrait favoriser la présence de parasites.

Accessibilité

Toronto Seniors Housing soutient les locataires handicapés et s'efforce d'améliorer l'accessibilité pour tous. Nous voulons que tous les aînés vivent en sécurité et participent à la vie communautaire. Notre programme d'accessibilité aide les locataires handicapés à collaborer avec le personnel pour apporter les modifications nécessaires dans leur logement ou dans les espaces communs.

Pour toute modification à votre logement ou à votre immeuble pour le rendre plus accessible :

- communiquez avec votre **coordonnateur des services aux aînés**;
- appelez le **Centre de soutien aux locataires** au **416 945-0800**.
- envoyez un courriel à **Support@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Le comité R-PATH (Responsible Personal Accessibility in Toronto Housing) a élaboré un guide utile, intitulé « L'accessibilité est pour vous », pour expliquer le processus.

Vous pouvez obtenir ce guide auprès de votre **coordonnateur des services aux aînés**, ou en visitant **TorontoSeniorsHousing.ca/accessibility-program**.

Votre **location**

Payer votre loyer

Votre loyer est dû le premier jour de chaque mois.

Toronto Seniors Housing est votre locateur et il calcule votre loyer. La **Toronto Community Housing Corporation** est propriétaire des immeubles et tous les paiements de loyer lui sont versés.

Vous pouvez payer le loyer par les moyens suivants :

- paiements préautorisés;
- chèques;
- mandats bancaires;
- dans une succursale de votre institution financière;
- carte de débit;
- services bancaires en ligne ou par téléphone.

Signaler les changements concernant votre location

En tant que locataire de loyer indexé sur le revenu, vous devez nous informer de certains changements pour continuer à bénéficier de votre aide au loyer. Veuillez signaler les changements suivants à votre **coordonnateur des services aux aînés dans les 30 jours** suivant le changement :

- votre déclaration de revenus a fait l'objet d'une révision ou d'une modification;
- des personnes vivant dans votre logement ne sont pas inscrites sur votre bail;
- tout changement dans vos revenus (par exemple, passer d'un revenu de travail à une pension);
- des absences planifiées et imprévues de votre logement (si vous êtes absent de votre domicile pendant **plus de 90 jours sur une période de 12 mois**, vous risquez de perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu).

Révision annuelle du loyer indexé sur le revenu

Si vous participez au programme de loyer indexé sur le revenu, vous devez effectuer une révision annuelle du loyer.

- Vous recevrez le dossier de révision annuelle du loyer par la poste, par l'intermédiaire de Postes Canada, bien avant la date d'échéance.
- Remplissez ce dossier et remettez-le au personnel accompagné d'une preuve de revenu (votre relevé d'impôt : avis de cotisation ou preuve de revenu).
- Votre **coordonnateur des services aux aînés** peut, au besoin, vous aider à remplir votre révision annuelle de loyer.

Inspections annuelles des logements

Conformément à la loi, nous effectuons des inspections annuelles des logements entre juillet et décembre.

Ces inspections assurent votre sécurité et nous permettent de détecter tout problème lié à votre logement, notamment des conditions dangereuses ou des dommages. Elles nous permettent également d'apporter des améliorations globales à votre immeuble et à votre communauté. Nous vérifions également que tous les systèmes de sécurité incendie, tels que les détecteurs de fumée, fonctionnent correctement. Nous vous informerons au moins **24 heures** avant de visiter votre logement.

Pour en savoir plus sur les inspections de logement, visitez **TorontoSeniorsHousing.ca/your-unit/**.

Comportement respectueux

Toronto Seniors Housing s'engage à offrir à tous les locataires un environnement de vie inclusif et respectueux. Nous respectons le *Code des droits de la personne* de l'Ontario ainsi que la *Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*.

Nous ne tolérons aucune forme :

- de discrimination;
- de harcèlement;
- d'activité haineuse.

En vertu du Code, toute personne a droit à un traitement équitable et respectueux. Nous nous engageons à promouvoir et à respecter les droits des locataires en créant un environnement adapté aux besoins des aînés. Nous veillons également à ce que tous nos espaces soient sécuritaires et inclusifs, peu importe l'origine des locataires.

Nous vous invitons à lire l'intégralité de la **Tenant Human Rights Policy** (politique sur les droits de la personne des locataires — en anglais seulement) sur notre site Web à l'adresse suivante : **TorontoSeniorsHousing.ca/policies**.

Conformément à cette politique, tous les locataires sont tenus de se traiter mutuellement avec respect.

S'ils estiment que leurs droits ont été enfreints par un autre locataire, un membre du personnel ou un fournisseur de la Toronto Seniors Housing Corporation, ils peuvent déposer une plainte officielle auprès de la Société par l'un des moyens suivants :

- envoyer un courriel à **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**;
- appeler au **416 945-0888**;
- communiquer avec votre **coordonnateur des services aux aînés**.

Politiques et procédures

Chez Toronto Seniors Housing, de nombreuses politiques et procédures contribuent à améliorer nos communautés. Pour en savoir plus sur nos politiques, notamment celles qui peuvent avoir une incidence sur votre location, veuillez consulter **TorontoSeniorsHousing.ca/policies**.

Déposer une plainte

Si vous n'arrivez pas à joindre le personnel de l'immeuble ou le Centre de soutien aux locataires, ou si vous estimez ne pas avoir reçu suffisamment d'informations

concernant votre demande d'entretien ou de service, vous pouvez déposer une plainte en communiquant avec l'**Équipe des solutions** au **416 945-0888** ou à l'adresse **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**.

L'Équipe des solutions vous contactera dans un délai de **2 jours ouvrables** pour faire le suivi de votre plainte. Bien que cette décision soit définitive, si vous êtes en désaccord ou avez besoin d'un soutien supplémentaire, vous pouvez envoyer un courriel à l'Ombudsman à **Ombudsman@Toronto.ca**.

Pour en savoir plus sur les demandes de service et les plaintes, consultez **TorontoSeniorsHousing.ca/service-requests-and-complaints**.

Atteindre l'âge de 65 ans

Si vous ou un membre de votre ménage atteignez l'âge de 65 ans, cela peut avoir une incidence sur votre revenu familial et sur le montant du loyer indexé sur le revenu que vous payez chaque mois. Vous pourriez également être admissible à de nouvelles prestations ou à des prestations différentes.

Dès que vous commencez à recevoir une pension ou la Sécurité de la vieillesse, tout changement à votre revenu doit être signalé à Toronto Seniors Housing **dans un délai de 30 jours**. Pour en savoir plus, veuillez contacter votre **coordonnateur des services aux aînés** avant d'atteindre l'âge de 65 ans.

Crédits d'impôt et prestations

Si vous participez au programme de loyer indexé sur le revenu, vous devez produire une déclaration de revenus chaque année et nous fournir une copie de votre avis de cotisation.

Lorsque vous produisez votre déclaration de revenus, vous pourriez avoir droit à des crédits d'impôt et à des prestations pour les aînés. Nous vous recommandons de consulter un fiscaliste ou un comptable pour savoir à quels crédits et prestations vous pourriez avoir droit.

Pour en savoir plus sur les exonérations fiscales foncières et les comptoirs d'impôts gratuits, consultez **TorontoSeniorsHousing.ca/property-tax-exemptions**.

Foire aux questions

Comment puis-je déménager dans un autre logement ou un autre immeuble?

Si vous souhaitez déménager dans un autre logement ou un autre immeuble de Toronto Seniors Housing, vous devez soumettre une nouvelle demande à la liste d'attente centralisée de la Ville de Toronto (accès au logement). Pour en savoir plus, consultez **bit.ly/3AZPzV9**.

Certains locataires peuvent être admissibles à un déménagement au sein de Toronto Seniors Housing dans le cadre d'une catégorie prioritaire. Si vous êtes admissible, vous n'avez pas besoin de vous inscrire sur la liste d'attente centralisée. Pour en savoir plus, communiquez avec votre **coordonnateur des services aux aînés** ou consultez **TorontoSeniorsHousing.ca/request-a-transfer/.**

Combien de jours puis-je m'absenter de mon domicile sans perdre mon loyer indexé sur le revenu?

Si tous les membres de votre ménage sont absents de votre logement pendant plus de 90 jours consécutifs, ou **plus de 90 jours au total** sur une **période de 12 mois**, vous ne serez plus admissible au loyer indexé sur le revenu. Toutefois, il existe quelques exceptions. Pour en savoir plus, communiquez avec votre **coordonnateur des services aux aînés** ou visitez **TorontoSeniorsHousing.ca/absences-from-unit/.**

Si j'ai besoin d'aide, puis-je demander à un membre de ma famille de vivre avec moi?

Oui. Vous pouvez demander à ce qu'un membre de votre famille soit ajouté à votre bail à titre de proche aidant. Pour ce faire, communiquez avec votre **coordonnateur des services aux aînés** pour obtenir et remplir un formulaire de vérification du proche aidant. Vous devez signaler tout changement concernant les personnes vivant dans votre logement **dans les 30 jours** suivant l'arrivée d'un membre de votre famille, car ce changement pourrait avoir une incidence sur votre loyer indexé sur le revenu.

Puis-je sous-louer mon logement ou l'utiliser pour des locations à court terme?

Non. Vous n'êtes pas autorisé à sous-louer votre logement ni à le louer à court terme, y compris les places de stationnement. Cela enfreint les modalités de votre bail et pourrait entraîner la perte de votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Combien de temps les invités peuvent-ils rester chez moi?

Chaque invité peut séjourner chez vous jusqu'à **30 jours au total**, consécutifs ou non, **sur une période de 12 mois**. Si vous accueillez un invité pendant **plus de 30 jours au total**, vous risquez de perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Déménagement

Si vous prévoyez déménager, vous devez donner un préavis écrit de **60 jours (soit deux mois civils complets)**. La date de déménagement doit être le dernier jour du mois. Veuillez remettre votre avis de déménagement signé à votre **coordonnateur des services aux aînés**.

Clés et clés électroniques

Avant de déménager, vous devez restituer tous les éléments suivants :

- clés de logement;
- clés de boîte aux lettres;
- clés électroniques;
- clés ou clés électroniques de stationnement;
- vignettes de stationnement.

Veuillez les remettre à votre **coordonnateur des services aux aînés** avant de partir.

Votre **communauté**

Informations communautaires

Pour obtenir des informations utiles sur votre immeuble et vos programmes communautaires, consultez notre page Web Building Profiles (profils d'immeubles) à **TorontoSeniorsHousing.ca/building-profiles/**.

Vous recevrez également cette page d'informations sur les profils d'immeubles dans votre trousse de bienvenue.

Pour en savoir plus sur les événements ayant lieu dans votre immeuble et sur les façons de vous impliquer, communiquez avec votre coordonnateur des services communautaires. Vous pouvez également consulter les tableaux d'affichage de votre immeuble. Un calendrier des événements, mis à jour trimestriellement, est disponible sur le tableau d'affichage 2.

Seniors Speak : bulletin d'information pour les locataires

Seniors Speak (Les aînés parlent — en anglais seulement) est notre bulletin d'information trimestriel pour les locataires. Vous pouvez vous en procurer un exemplaire :

- près des boîtes aux lettres de votre immeuble;
- en ligne à **TorontoSeniorsHousing.ca/seniors-speak/**.

Chaque numéro comprend des histoires inspirantes sur les locataires vivant dans les immeubles de Toronto Seniors Housing. Vous y trouverez également des informations sur nos activités, ainsi que du contenu suggéré par les locataires, comme des conseils, des recettes ou des photos.

Pour partager votre histoire, soumettre des idées de contenu ou envoyer des photos d'événements, veuillez nous écrire à **SeniorsSpeak@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Dates des prochaines réunions du conseil d'administration et des comités

Toutes les personnes intéressées sont invitées à visionner en ligne les réunions du conseil d'administration et des comités de Toronto Seniors Housing. Elles sont diffusées en direct sur notre page YouTube et vous pouvez également les visionner plus tard sur **bit.ly/3epf8XB**.

L'ordre du jour et les documents concernant la réunion sont disponibles sur notre site Web **7 jours civils** avant chaque réunion. Les locataires peuvent également demander à prendre la parole (ce qu'on appelle une députation) lors de ces réunions. Pour en savoir plus sur ces réunions et sur la députation, consultez **TorontoSeniorsHousing.ca/board-of-directors/**.

Tableaux d'affichage dans votre immeuble

Les tableaux d'affichage sont d'excellents endroits pour obtenir des informations. Un numéro à sept chiffres (par exemple, 03-24-123) est indiqué au bas de chaque affiche. Vous pouvez l'utiliser pour demander une version traduite auprès du **Centre de soutien aux locataires** ou du personnel. Il y a cinq tableaux d'affichage principaux dans chaque immeuble.

Tableau d'affichage 1 :

Fermé à clé, vitré et généralement situé à l'accueil

- Mises à jour de l'entreprise, contenu urgent et conseils de sécurité incendie

Tableau d'affichage 2 :

Fermé à clé, vitré et généralement près de la salle communautaire

- Mises à jour de l'entreprise, informations sur la traduction, réunions du conseil d'administration et des comités de la Toronto Seniors Housing Corporation et calendrier des programmes et événements ayant lieu dans votre immeuble (mis à jour tous les trois mois)

Tableau bleu :

Bleu, fermé à clé, vitré et généralement près de l'accueil

- Coordonnées du personnel de votre immeuble, horaires de nettoyage, avis de construction, informations sur les endroits à proximité pour rester au frais en été, etc.
- Le programme RentSafeTO sur les normes d'immeubles d'appartements de la Ville de Toronto exige l'affichage du tableau bleu.

Tableau communautaire 1 :

Fermé à clé, vitré et généralement dans la salle communautaire

- Les locataires qui souhaitent publier des informations, notamment des affiches pour des événements communautaires, peuvent envoyer un courriel à **Communities@TorontoSeniorsHousing.ca**.
- Le personnel installera les affiches selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Tableau communautaire 2 :

Tableau en liège ouvert (non vitré) dans différentes zones de l'immeuble

- Les locataires et les organismes communautaires peuvent y publier des informations, notamment les événements à venir ayant lieu dans l'immeuble ou dans la communauté.

À qui s'adresser et à quel moment

Personnel de votre immeuble

Le personnel de votre immeuble est disponible du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Leurs coordonnées sont indiquées sur le tableau d'affichage bleu (**tableau bleu**) dans votre immeuble.

Coordonnateur des services aux aînés :
Il vous aide à réviser les loyers, à remplir les formulaires et à trouver des services de soutien (pas de réparations ni d'entretien).

Équipe d'entretien
Elle est responsable des réparations de votre logement et des espaces communs, ainsi que du nettoyage et d'autres tâches dans votre immeuble. L'équipe se compose des membres suivants :

- **Surintendant :** dirige l'équipe et est votre première personne-ressource pour les réparations
- **Préposé à l'entretien :** aide aux réparations et à l'entretien
- **Préposé au nettoyage :** assure la propreté et la sécurité des espaces communs

Personnel régional

- **Responsable des opérations régionales :** dirige le personnel régional
- **Superviseur du logement communautaire :** supervise l'équipe d'entretien
- **Superviseur de la mobilisation des locataires et des services :** supervise le personnel de soutien aux locataires, y compris les coordonnateurs des services aux aînés

Coordonnateur des services communautaires :
collabore avec les locataires et les partenaires communautaires pour planifier et mettre en œuvre des programmes et des activités dans votre immeuble et votre région

Équipe des solutions :
Si vous n'arrivez pas à joindre le personnel de l'immeuble ou le Centre de soutien aux locataires, ou si vous estimez ne pas avoir reçu suffisamment d'informations concernant votre demande d'entretien ou de service, vous pouvez déposer une plainte en communiquant avec l'**Équipe des solutions** au **416 945-0888** ou à l'adresse **Solutions@TorontoSeniorsHousing.ca**.

Pour une assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7

Centre de soutien aux locataires : 416 945-0800
Support@TorontoSeniorsHousing.ca

Appelez ou envoyez un courriel pour :

- les réparations ou l'entretien (de jour comme de nuit);
- les questions sur votre loyer ou votre bail;
- les documents dans un autre format ou une autre langue;
- le dépôt de plainte.

Pour les réparations urgentes, veuillez téléphoner plutôt qu'envoyer un courriel.
L'assistance téléphonique est disponible dans de nombreuses langues.

Unité de sécurité communautaire : 416 921-2323

Appelez pour signaler :

- tout problème de sécurité;
- toute plainte concernant le bruit;
- la présence de flâneurs ou toute intrusion non autorisée;
- toute infraction de stationnement sur la propriété de Toronto Seniors Housing.

L'assistance est disponible dans plusieurs langues.

En cas d'urgence, appelez toujours le 911.

Contacts communautaires d'urgence et non urgents

911 - **tps.ca/contact/9-1-1-emergency/**

Appelez en cas d'urgence, comme un incendie, un crime en cours ou une urgence vitale

Ligne non urgente des services de police de Toronto, pour une aide-policière non urgente : **416 808-2222**

211 - **211ontario.ca/nous-joindre**

Informations et soutien pour accéder aux services communautaires, sociaux, gouvernementaux et de santé non urgents, dans plus de 150 langues

311 - **Toronto.ca/311**

Informations sur les services et programmes de la Ville, dans plus de 180 langues

411 - **fr.canada411.ca**

Assistance-annuaire locale

711 - **crtc.gc.ca/fra/phone/acces/mrsrt.htm**

Service de relais téléphonique : permet aux personnes ayant une déficience auditive ou des troubles de la parole d'utiliser le système téléphonique par le biais d'un téléimprimeur (ATS) ou un autre dispositif, afin de communiquer avec des interlocuteurs, qu'ils aient ou non une déficience

811 - **health811.ontario.ca/static/fr-ca**

Conseils de santé non urgents, anciennement Télésanté

Publié en **juin 2025**