

Guide de mise sur pied
et d'accompagnement
des équipes de vigilance



Un
igilant
eille
sur ous



TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Rôle de l'OMHM vis-à-vis des équipes de vigilance	3
Tableau des étapes de mise sur pied d'une équipe de vigilance	4
ÉTAPE 1 Vous organisez une rencontre de présentation du programme auprès de tous les locataires de votre immeuble	4
A. Vous présentez le contexte du programme et ses objectifs	4
B. Vous présentez le fonctionnement du programme	5
C. Vous recueillez les commentaires, les suggestions et vous répondez aux interrogations	7
ÉTAPE 2 Vous formez une équipe de bénévoles vigilants	8
ÉTAPE 3 Vous faites l'inscription des participants	9
ÉTAPE 4 L'équipe de vigilance se partage les responsabilités	9
A. Rôle de l'équipe de bénévoles vigilants	9
B. Rôle du responsable de l'équipe de vigilance	9
C. Tâches du comité de vigilance	10
ÉTAPE 5 Les bénévoles vigilants font leurs rondes	11
ÉTAPE 6 L'équipe de vigilance se réunit tous les trois mois	11
Droits et responsabilités	12
Des bénévoles vigilants	12
Des participants	12

Annexe

Boîte à outils de l'équipe de bénévoles vigilants

- Fiche d'inscription
- Fiche d'engagement des bénévoles vigilants
- Fonctionnement du programme de vigilance
- Procédure en cas d'inquiétude
- Appel aux services d'urgence
- Tableau des rondes pour les bénévoles vigilants



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Le Guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes est publié par
le Service des communications et le Module du développement communautaire et social de l'OMHM.

Rédaction : Diane Charette
Coordination : Martin Després
Révision : Services d'édition Guy Connolly

Illustrations et photos : Diane Charette
Graphisme : Communication Art & Graf
Dépôt légal : Bibliothèque nationale du Québec
ISBN 978-2-921999-26-7

Office municipale d'habitation de Montréal 415, rue Saint-Antoine Ouest, Montréal (Québec) H2Z 1H8 Téléphone : 514 872-6442

INTRODUCTION

Le présent guide a été conçu pour les équipes de vigilance. Il se veut un outil souple et convivial, avec des instruments simples et pratiques pour la mise sur pied des équipes de bénévoles vigilants.

Certaines parties du guide ont été inspirées des consultations faites auprès des équipes de vigilance déjà existantes en 2008. Vous trouverez d'ailleurs plusieurs de leurs bonnes idées dans le guide.

Nous désirons remercier, entre autres, les équipes de vigilance des habitations Domaine des Rapides, Côte-Des-Neiges, Verdun III, Boyer, Émile-Nelligan, Adélarde-Langevin et De Rouen pour leur précieuse collaboration.

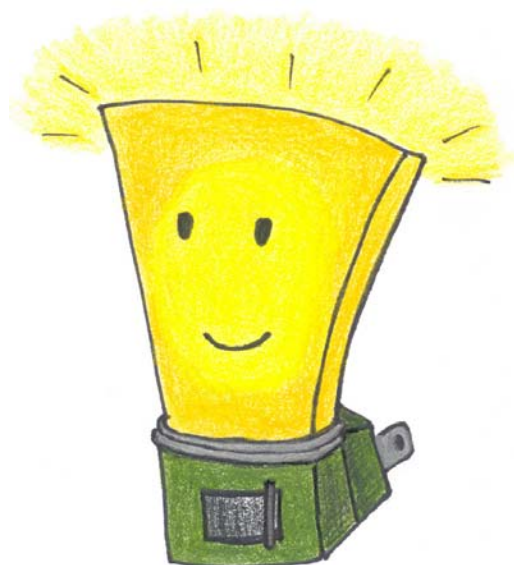
Un merci spécial à Madame Pauline Rousseau qui a été une des premières à initier un système de vigilance dans son habitation.

Ce guide a été rendu possible grâce au soutien financier de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) et de la Société d'habitation du Québec (Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM [PAICS]).

RÔLE DE L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION VIS-À-VIS DES ÉQUIPES DE VIGILANCE

- Fournir le guide de mise sur pied et d'accompagnement des équipes de vigilance et la boîte à outils.
- Fournir les affichettes de porte aux équipes de vigilance qui en font la demande.
- Faire la promotion du programme de vigilance.

Les relations de bon voisinage participent largement à la qualité de vie que chacun souhaite dans son immeuble et elles dépendent de la bonne volonté de chacun.



ÉTAPES DE MISE SUR PIED D'UNE ÉQUIPE DE VIGILANCE

ÉTAPE 1	Vous organisez une rencontre de présentation du programme auprès de tous les locataires de votre immeuble.
ÉTAPE 2	Vous formez une équipe de bénévoles vigilants.
ÉTAPE 3	Vous faites l'inscription des participants.
ÉTAPE 4	L'équipe de vigilance se partage les responsabilités.
ÉTAPE 5	Les bénévoles vigilants font leurs rondes.
ÉTAPE 6	L'équipe de vigilance se réunit tous les trois mois.

ÉTAPE 1

VOUS ORGANISEZ UNE RENCONTRE DE PRÉSENTATION DU PROGRAMME AUPRÈS DE TOUS LES LOCATAIRES DE VOTRE IMMEUBLE.

A. VOUS PRÉSENTEZ LE CONTEXTE DU PROGRAMME ET SES OBJECTIFS.

Le programme de vigilance s'inspire de l'initiative de madame Pauline Rousseau, du HLM pour aînés Le Domaine des Rapides. Plusieurs locataires et intervenants connaissent d'ailleurs le programme sous l'appellation « toc-toc la mitaine ».

Au cours des 10 dernières années, 8 personnes ont été secourues grâce à cette initiative dans cet immeuble.

Le programme vise donc à augmenter le sentiment de sécurité des locataires, à susciter l'entraide, le bon voisinage et la vigilance entre eux.

Le programme de vigilance est mis sur pied dans **un but de prévention** afin de porter secours à une personne qui serait en difficulté, mais **ne remplace en aucun cas les services d'urgence**.

B. VOUS PRÉSENTEZ LE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Le fonctionnement est simple :

1. Les locataires doivent s'inscrire.
2. Vous distribuez aux participants des affichettes de porte.

LE FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME EN IMAGES



3. Les participants accrochent tous les soirs leur affichette de porte à la poignée extérieure de leur logement.



4. Les participants enlèvent leur affichette de porte avant l'heure des rondes des bénévoles vigilants tous les matins.



5. Les bénévoles vigilants passent sur chaque étage tous les jours pour vérifier qu'il ne reste aucune affichette de porte; ainsi, ils s'assurent que les participants au programme ne sont pas en situation de détresse et qu'ils se portent bien.



6. Dans le cas où une affichette de porte serait encore accrochée à la poignée au moment des heures de rondes, le bénévole vigilant frappera à la porte du locataire pour s'assurer que tout va bien.

7. S'il n'y a pas de réponse :

- 7.1 Le bénévole repasse plus tard, selon le délai convenu entre l'équipe de vigilants et les participants.
- 7.2 Si le participant ne répond toujours pas, le bénévole vigilant en réfère au responsable de l'équipe qui a les coordonnées du locataire en question et qui suivra la procédure prévue en cas d'inquiétude.



8. Procédure en cas d'inquiétude :

- 8.1 Le responsable téléphone chez le participant un peu plus tard.
- 8.2 Le responsable appelle la personne-ressource du participant.
- 8.3 Accompagné d'une autre personne, le responsable essaie de faire une vérification visuelle.
- 8.4 S'il est impossible de vérifier que le participant va bien le responsable appelle le 911.
- 8.5 Le responsable avise le Centre d'appels de l'OMHM qu'il a communiqué avec les services d'urgence.

Vous trouverez dans la boîte à outils une fiche du fonctionnement du programme et la procédure à suivre en cas d'inquiétude. Vous pourrez en laisser une copie aux locataires à l'occasion de la rencontre de présentation.

Vous pourrez utiliser également les fiches au cours du porte-à-porte pour expliquer le programme et en laisser une copie aux locataires.

Vous trouverez une fiche d'appel dans la boîte à outils pour vous aider à rassembler toutes les informations nécessaires et pertinentes que vous devez communiquer aux services d'urgence.

C. VOUS RECUEILLEZ LES COMMENTAIRES, LES SUGGESTIONS ET VOUS RÉPONDEZ AUX INTERROGATIONS.

Vous pouvez vous donner des modes de fonctionnement différents pour mieux vous adapter aux besoins de chacun ainsi qu'aux disponibilités des bénévoles.

Par exemple, si pour une raison ou une autre un participant ne peut enlever l'affichette à l'heure des rondes convenue, en le sachant, le bénévole vigilant de son étage pourra, après entente, passer plus tard au cours de la matinée ou en début d'après-midi pour vérifier que l'affichette de porte a été retirée.

Au début du programme, il se peut que certaines personnes oublient fréquemment d'enlever leur affichette le matin. Cela peut prendre un certain temps avant que l'habitude s'installe. Partagez entre vous vos trucs pour y penser.

L’AFFICHETTE DE PORTE, CHACUN SON MODÈLE

Les locataires peuvent, à cette étape, suggérer des modèles différents d'affichette de porte.



Habitations Verdun III



Habitations Boyer

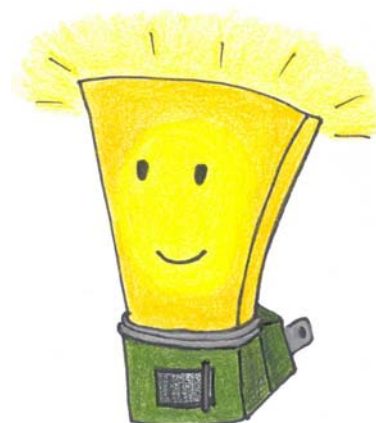


Habitations de Rouen

ÉTAPE 2

VOUS FORMEZ UNE ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES VIGILANTS.

Un bénévole vigilant est un bon voisin qui se préoccupe du bien-être d'autrui et qui, en participant à des rondes de vigilance, contribue à l'amélioration de la qualité de vie de tous.



Vous trouverez peut-être plus facile de recruter ou de choisir le responsable de l'équipe de vigilance parmi un des membres du comité de locataires avant la rencontre d'information. Mais ce n'est pas une obligation. Il se peut très bien qu'un bénévole veuille prendre la responsabilité de l'équipe de vigilance sans toutefois désirer faire partie du comité de locataires.

IMPORTANT :

Le responsable de l'équipe de bénévoles vigilants doit être en lien régulièrement avec le comité de locataires.

Vous pourrez faire valoir le fait que l'engagement nécessaire pour ce programme demande peu de travail.

Il est important d'essayer de recruter le plus de bénévoles possible, idéalement ne faisant pas partie du comité de locataires. Vous pourrez ainsi garantir la continuité du programme même s'il y a des élections et des changements dans le comité de locataires.

Si vous n'avez pas suffisamment de bénévoles après la séance de présentation du programme, vous pouvez demander à vos relations ou à des locataires que vous connaissez qui pratiquent déjà l'entraide avec leurs voisins de se joindre au programme.

Tous les bénévoles recrutés doivent remplir la fiche d'engagement (voir la boîte à outils).

En résumé :

- Cultiver un bon esprit de collaboration entre les bénévoles a une influence directe sur le climat du groupe. 😊
- Un « merci » vaut mille mots.

ÉTAPE 3

VOUS FAITES L'INSCRIPTION DES PARTICIPANTS.

L'inscription est volontaire. Un locataire peut refuser de faire partie du programme.

Tous ceux qui désirent utiliser l'affichette de porte doivent s'inscrire. Sur les fiches d'inscription, vous retrouverez le nom de la personne-ressource et son lien avec le locataire. Idéalement, la personne-ressource possède un double de la clé de l'appartement.

Les inscriptions peuvent se faire pendant la rencontre d'information, mais aussi au cours d'un porte-à-porte dans l'habitation. Vous pouvez également afficher le fonctionnement du programme et les coordonnées du responsable dans divers endroits appropriés à cet effet.

Les fiches d'inscription des participants au programme de vigilance doivent être conservées par le responsable de l'équipe de bénévoles vigilants.



Toutes les informations recueillies sur les fiches d'inscription sont utilisées uniquement dans le cadre du programme de vigilance.

ÉTAPE 4

L'ÉQUIPE DE VIGILANCE SE PARTAGE LES RESPONSABILITÉS.

A. RÔLE DE L'ÉQUIPE DE BÉNÉVOLES VIGILANTS :

- Collaborer à l'augmentation du sentiment de sécurité dans les habitations.
- Faire le suivi nécessaire pour la bonne marche du programme.
- Favoriser l'entraide et le bon voisinage.

B. RÔLE DU RESPONSABLE DE L'ÉQUIPE DE VIGILANCE :

Il doit être présent au cours des rencontres qui se tiennent aux trois mois afin de rendre compte des développements au comité de locataires.

C'est à lui que s'adressent les bénévoles pour l'informer des changements dans leur disponibilité ou leur capacité à faire les rondes.

C'est lui qui assure le suivi de la procédure en cas d'inquiétude au sujet d'un locataire.

C. TÂCHES DU COMITÉ DE VIGILANCE :

- Tenir les listes de participants à jour.
- Informer les locataires du programme de vigilance.

Certaines associations de locataires ont établi des visites de courtoisie pour les nouveaux locataires afin de les informer des activités dans l'habitation. Elles peuvent utiliser ce moment pour présenter le programme de vigilance et inviter les nouveaux locataires à s'inscrire.

- Tenir la liste des bénévoles à jour.

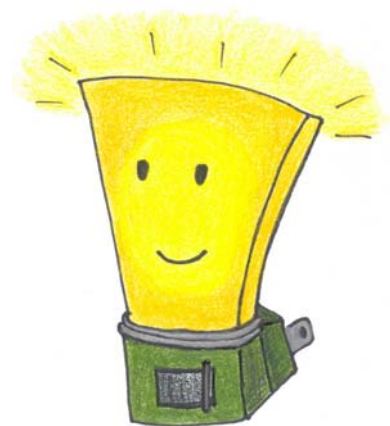
Pour chaque bénévole, il sera pratique de prévoir un suppléant qui pourra le remplacer les jours d'absence ou de vacances.

- Répartir les étages entre les bénévoles vigilants.

Il est possible de diviser les jours de rondes entre plusieurs bénévoles.

Il est important d'être le plus souple possible dans l'organisation des rondes pour ne pas surcharger inutilement un bénévole vigilant.

Le sentiment de faire partie d'une équipe dynamique qui reconnaît notre contribution est une bonne source de mobilisation et procure un sentiment de valorisation.



ÉTAPE 5

LES BÉNÉVOLES VIGILANTS FONT LEURS RONDES.

DÉLÉGUER POUR S'ALLÉGER

Le tableau ci-dessous peut vous aider à répartir les rondes sur un même étage entre plusieurs bénévoles vigilants, ou à organiser les congés et absences d'un bénévole.



Mois de : _____

Étage : _____

Nom	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche

Vous trouverez cette fiche dans la boîte à outils.

ÉTAPE 6

L'ÉQUIPE DE VIGILANCE SE RÉUNIT TOUS LES TROIS MOIS.

L'équipe de bénévoles vigilants se rencontre une fois tous les trois mois. Les rencontres de suivi servent essentiellement à mettre à jour les informations concernant les rondes et les fiches de participants. Elles permettent aussi de se tenir au courant des changements ou de parler des problèmes que les bénévoles rencontrent.

La première réunion est l'occasion de se répartir les rondes et quelques tâches.

C'est un moment privilégié pour partager les bons coups.



DES BÉNÉVOLES VIGILANTS

Les bénévoles vigilants s'engagent à faire des rondes de vigilance sur les étages déterminés par l'équipe et à participer à une rencontre de suivi tous les trois mois ou au besoin.

Les bénévoles vigilants s'engagent à avertir leur responsable lorsqu'ils ne sont pas en mesure de faire les rondes.

Les bénévoles vigilants s'engagent à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des participants.

Le responsable de l'équipe de bénévoles vigilants s'engage à conserver les fiches des participants dans un endroit fermé, à son usage exclusif.

DES PARTICIPANTS

S'il doit être absent, le participant s'engage à communiquer avec le bénévole de son étage ou à aviser le responsable de l'équipe de vigilance.

Le participant est conscient que s'il n'enlève pas son affichette de porte avant l'heure de ronde convenue, cela entraîne un certain nombre de vérifications (voir procédure).

Si, à l'intérieur des heures déterminées pour l'appel, la ligne téléphonique du participant est constamment occupée, ce dernier autorise le responsable de l'équipe de vigilance à communiquer avec le fournisseur téléphonique afin de vérifier s'il y a une conversation sur la ligne. Lorsqu'une ligne est constamment occupée, c'est peut-être le signe que le participant a fait une chute qui a fait basculer le téléphone hors de sa portée. La vérification auprès du fournisseur téléphonique est un moyen d'éliminer cette possibilité.

Si cette vérification n'apporte pas d'éclairage sur le fait que le participant ne réponde pas, celui-ci autorise les personnes responsables à pénétrer à l'intérieur de son logement afin de faire une vérification visuelle et de lui porter secours si nécessaire.