

# FOHM VOIR

## Le bulletin d'information et de liaison de la Fédération des OSBL d'Habitation de Montréal

Édito :

### La ministre Normandeau fait des annonces...

Profitant du colloque « *Parce que l'avenir nous habite* » le conseil d'administration du regroupement québécois des OSBL d'habitation (RQOH) a pu s'entretenir privément avec Mme Nathalie Normandeau, vice première ministre et ministre des Affaires municipales et des régions. Les sujets abordés ont été :

#### La modernisation de la SHQ

En tant que Ministre responsable de la SHQ, Mme Normandeau a tenu, dans un premier temps, à nous entretenir de la modernisation de la société d'habitation du Québec (SHQ). L'objectif principal de cette modernisation vise à donner davantage d'autonomie aux organismes et de leur confier de nouvelles responsabilités (ex : bilan de santé qui servira de base au plan pluriannuel).

Cette modernisation vise également le recadrage de la mission de la SHQ soit celle de contrôle. Pour ce faire, la SHQ désignera des centres de services. La FOHM a été retenue comme celui des OSBL d'habitation et ce centre de services devrait être en opération dès janvier 2009.

#### Le programme PSBLP DX

L'année dernière, le RQOH et ses membres, dont la FOHM, a demandé aux groupes relevant du programme PSBLP DX (Programme sans but lucratif privé déficit d'exploitation) de ne pas fournir de budget électronique mais de faire parvenir ces derniers en version papier et d'y indiquer les coûts réels d'exploitation. Une très grande majorité des groupes avaient suivi cette consigne. Cette action a été, en partie, entendue et la ministre a profité de son mot d'ouverture au Colloque pour nous annoncer la hausse des frais de conciergerie au même niveau que ceux des offices municipaux d'habitation. Elle nous a également confirmé la majoration de 15\$ à 37\$ la porte pour le soutien à la participation.

#### Le soutien communautaire

Nous avons présenté à la ministre un bref résumé de la distribution de l'enveloppe

soutien communautaire et de ce que nous voyons comme des ratés. Mme Normandeau nous a alors invité à lui faire parvenir notre bilan final de l'opération et de le déposer au Comité national de suivi de l'implantation du cadre de référence sur le soutien communautaire en logement social. Ce comité sera sous la gouverne de M. Hubert de Nicolini de la SHQ. Il est clair, pour la ministre, que nous devons documenter ce dossier afin de la supporter dans la demande de bonification de l'enveloppe.

#### Le financement des fédérations

Nous avons également profité de l'occasion pour remettre à l'ordre du jour le financement des fédérations régionales d'OSBL-H.

La SHQ n'alloue que 15 000\$ de financement de base récurrent en soutien à la mission des fédérations régionales. A ce montant s'ajoute aléatoirement - dépendant de la construction - un montant provenant de la contribution de secteur qui, depuis six ans, représente une moyenne de 44 000\$ : ceci est, pour nous, nettement insuffisant.

D'ailleurs, la Politique de l'action communautaire autonome souligne qu'à ressource comparable, financement comparable. Nous devrions alors nous attendre, pour un regroupement régional tel que la FOHM, à un financement minimum de 150 000\$. La ministre nous indiqua qu'il était dans les intentions de la SHQ de revoir le financement des fédérations.

#### D'autres batailles à mener...

Il est encourageant de voir certains dossiers avancer mais qu'il nous reste deux grandes batailles à mener :

- L'annonce d'une programmation Accès-Logis Québec sur cinq ans;
- La bonification substantielle de l'enveloppe de soutien communautaire.

La ministre Nathalie Normandeau sollicite notre appui dans cette croisade. A nous de répondre présents !!



La Ministre Nathalie Normandeau lors du colloque « Parce que l'avenir nous habite »

Bulletin trimestriel

AUTOMNE 2008

Numéro XXXIII

1 La ministre Normandeau fait des annonces

2 Colloque de notre réseau national : un franc succès

3 La FOHM a lu « Vieillir en milieu d'hébergement »

4 Une commission parlementaire sur l'itinérance à Montréal

5 « Loger à la bonne enseigne »

5 Nouvel appel d'offre pour le soutien communautaire

6 Plan de sécurité (PSI)

6 Processus de gestion de plainte

6 Une course contre la montre

Colloque national « *Parce que l'avenir nous habite* » :

## Colloque de notre réseau national : un franc succès!

Le 24 octobre dernier se tenait, au DoubleTree Hilton de Montréal, la seconde édition du colloque PARCE QUE L'AVENIR NOUS HABITE, sur le thème « *Des outils pour un meilleur chez-soi* ». Cet événement a permis à près de 300 personnes de se rencontrer et d'échanger sur les enjeux, les préoccupations communes et les bons coups du milieu de l'habitation.

Nous retrouvions parmi les participantEs des gens de l'ensemble des régions du Québec et provenant autant du milieu de l'habitation communautaire et social (administrateurs, locataires, intervenantEs) que des fonctionnaires (SHQ, SCHL, municipalités), des élus, des GRT ou encore des représentantEs du milieu de la santé. Une mobilisation qui en dit long sur la préoccupation du logement social, des pratiques de gouvernance, de soutien communautaire, et de l'*empowerment* des locataires.

Certains ateliers ont attiré davantage notre attention. Conscient des multiples pressions faites par le réseau de la santé - pour impliquer les OSBL d'habitation dans les plans clinique des CSSS dans un but de partager la responsabilité populationnelle - l'atelier concernant les ententes de services présenté par M. Denis Bourque a été pour nous fort intéressant.

Nous avons d'abord appris que très peu d'ententes de services sont signées à ce jour. M. Bourque définit deux façons de faire une entente de service : soit du type administratif ou du type collaboration. La première (qui hélas est souvent celle dont le réseau fait usage) nous amène dans une relation de sous-traitance et de complémentarité au réseau. Selon le conférencier, nous pourrions davantage établir une entente de collaboration, qui elle, devrait se co-construire entre les deux partenaires. Cette co-construction s'appuie sur la concertation et permet de garder notre spécificité.

M. Bourque a alors émis une mise en garde très importante en ce qui a trait à nos collaborations : Il ne faut pas embarquer dans une logique de données probantes mais bien protéger notre spécificité et notre côté créatif. En bref, ne pas être supplétif aux activités de l'état.

En ce qui a trait aux projets novateurs, Mme Nicole Dubuc ne pouvant être présente, nous avons assisté à la présentation de trois types de projets novateurs : un premier à Montréal, où l'ensemble des services d'assistance à la personne sont donnés par le personnel du CSSS (donc sous la responsabilité du réseau de la santé). Un second projet, à Laval, a été présenté. Ici, certains services d'assistance à la personne sont offerts en partie par une entreprise d'économie sociale et le CSSS. Enfin, un troisième projet dispensait l'ensemble des services.

Suite à ces présentations, il est clairement ressorti

que les OSBL d'habitation personnes âgées étaient de plus en plus confrontés aux immenses besoins de certains locataires, mais que, suite aux présentations, cela soulevait certains problèmes éthiques. Pour en nommer que quelques uns : la différence de salaire entre les deux réseaux (santé et habitation), la responsabilité du MSSS qui se décharge de plus en plus mais aussi l'uniformité des services et leur accessibilité.

En lien avec cette atelier, M. Pierre Thibodeau, conférencier et Maire, a souligné qu'il est important que le MSSS conserve la responsabilité de la dispensation des services et que nous devons mettre l'accent sur les services de maintien à domicile. M. Thibodeau soulignait combien cet enjeu était important lors d'une campagne électorale mais combien après l'élection l'importance du maintien à domicile ne se traduisait pas dans les budgets injectés dans ce service.



M. Denis Quirion, de la Ville de Montréal, a également dit reconnaître les besoins de la santé en matière de logement ou d'unités d'hébergement, tout en soulignant que le financement de ces unités devait relever du MSSS et non des programmes existants.

En ce qui a trait au soutien communautaire, le forum pour les intervenantEs a permis des échanges visant le départage entre le soutien communautaire et la prise en charge des personnes. Ceci a démontré combien les pratiques de soutien communautaire restent encore à définir. Ce forum a également touché toute la question du logement permanent et du logement transitoire, tant au niveau des pratiques qu'au niveau du droit des personnes.

Certains principes sont d'ailleurs ressortis, tels que :

- Pas de milieu substitut à l'institution, soit son prolongement;
- Respecter l'autonomie des personnes dans leurs choix;
- Laisser une grande place aux personnes et donner un sens citoyen aux activités. Par exemple, si les personnes âgées désirent faire du tricot, voir à la possibilité de mailler ces dernières avec un organisme dédié aux enfants ou aux familles. Ainsi, les locataires contribuent à un projet collectif et donnent un sens à leur implication.

En conclusion, il est clair que nous devons poursuivre la réflexion mais il est réconfortant de voir que l'amélioration des conditions de vie des personnes demeure au cœur de nos préoccupations...

## Lectures :

La FOHM a lu « *Vieillir en milieu d'hébergement* »

Paru aux presses de l'Université du Québec, « *Vieillir en milieu d'hébergement* ». Le regard des résidents par Michèle Carpentier - avec la collaboration de Maryse Soulières - pose un regard critique sur les milieux d'hébergement et les droits des personnes âgées. On y traite, notamment, de :

- La problématique des droits et libertés des personnes âgées en milieu d'hébergement,
- La pertinence de donner la parole aux résidents,
- La trajectoire de vie et de placements des résidents,
- La promiscuité et l'importance de liens sociaux au quotidien,
- Les pouvoirs et les fragilités du grand âge,
- Les stratégies de vie et d'adaptation des résidents.

Nous retrouvons à la toute fin de ce livre des recommandations.

D'entrée de jeu, l'auteure souligne que, dès que nous parlons de résidents âgés et fragilisés, nous retrouvons une très grande majorité de femmes. Nous avons vécu, principalement, deux réformes visant à réviser en profondeur nos pratiques de prise en charge vis-à-vis des personnes âgées. Ces réformes s'appuient, entre autres, sur la politique de maintien à domicile et le virage ambulatoire des années 90. La volonté étant de ne plus retrouver de personnes dont les besoins requièrent moins de 3,5 heures-soins par jour en centre d'accueil. Le domicile étant toujours la première option au début de l'intervention ainsi qu'à toutes les étapes. Le MSSS vise à maintenir un taux d'institutionnalisation en deçà de 3,5%. L'auteur souligne combien cette orientation est délicate dans un Québec qui connaît un vieillissement accéléré et un manque criant de ressources en maintien à domicile.

Cela ne peut qu'augmenter la pression sur les ressources privées, les aidants naturels ou encore les OBNL dédiés aux personnes âgées. D'ailleurs, le plan d'action ministériel 2005-2010 se dit très favorable aux formules de logements non institutionnels. On parle de plus en plus d'*hybridation* des ressources : des logements privés avec bail et d'autres places occupées par des patients venant du réseau public (hôpitaux surtout), moyennant un per diem. Dans un tel contexte, l'auteur souligne combien la personne très âgée se heurte aux limites du maintien à domicile et de ce qu'elle appelle « *l'habitat en solo* ».

Michèle Carpentier souligne également que le revenu pour les femmes âgées en 2003 atteignait 16 500\$ au Québec, comparativement en Ontario où il était de 20 200\$.

Au niveau du respect des droits et libertés, l'auteur souligne l'existence d'une tension constante entre le respect des droits des individus et ceux, de l'ensemble, entre droits individuels et collectifs, de même qu'entre le respect de la liberté et la protection de la sécurité. Défi auquel les OBNL pour personnes âgées sont confrontés.

Jusqu'où pouvons-nous maintenir une personne dans OBNL sans compromettre la sécurité et la qualité de vie des autres locataires, voire transformer la mission même de OBNL ?

Nous retrouvons également un grand questionnement concernant la privatisation des services d'hébergement, tant sur le point de vue de l'exacerbation des inégalités sociales que de l'accès aux soins et services pour les aînés à faible revenu.

Il apparaît que les milieux d'hébergement sous financés (y compris les ressources du public) sont à risque de déprofessionnalisation et, qu'en ce sens, les petites résidences sont plus vulnérables car elles n'ont pas les moyens d'embaucher du personnel qualifié. Le livre dénonce également certaines formes d'abus qui souvent sont discrets et sournois tels que le respect de l'intimité, la négligence dans la réponse aux besoins ou les règlements abusifs.

Le livre parle également de quatre types d'*empowerment* :

« **Technocratique** : Il vise à augmenter la capacité des individus et tente de maintenir l'indépendance des aînés par rapport aux services publics.

**Structurel** : Il a une vision critique du système social, vise la reprise du pouvoir sur le plan politique et présente un discours adopté par différents regroupements.

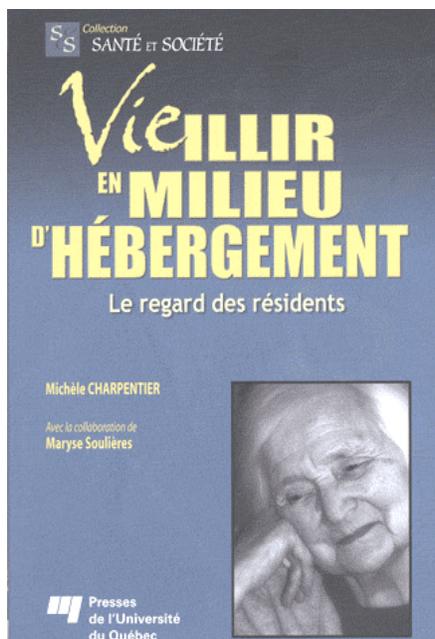
**Empowerment des usagers du réseau de la santé et des services sociaux** : Ce type propose l'autodéfinition des besoins par les usagers et la collaboration dans l'intervention. Il a inspiré la création des comités de résidents.

**Empowerment au quotidien** : S'inspire des approches interactionniste et constructiviste. Il est centré sur l'individu qui contrôle son environnement personnel et sa routine quotidienne. »

Plusieurs entrevues avec des personnes concernées viennent concrétiser la théorie qui prévaut à l'heure actuelle. Le livre se termine sur une mise en garde importante au niveau du manque de place en CHSLD. Espérons qu'il fera réfléchir nos décideurs, qui devront revoir les cibles fixées.

En conclusion, « *le manque de places en CHSLD constitue un problème majeur qui a des effets pervers et déstabilisants sur plusieurs autres formes de ressources résidentielles. [...] Cette position est intenable et inacceptable. En effet, même avec le souci de favoriser les CHSLD comme une solution de dernier recours, cette option doit être aménagée correctement pour les personnes âgées, en grande perte d'autonomie et en situation de grande précarité sociale.* »

Michèle Carpentier, « *Vieillir en milieu d'hébergement* », les Presses Université Du Québec, Collection Santé et Société, 2007, 180 pages, G1477, ISBN 978-2-7605-1477-5



**itinérance :****Une commission parlementaire sur l'itinérance à Montréal**

La commission des affaires sociales a adopté à l'unanimité (les trois formations politiques Libéral, ADQ et PQ), le 29 avril dernier, un mandat d'initiative concernant le phénomène de l'itinérance au Québec.

La Commission souligne que « *dans une société aussi prospère que la nôtre où l'État assure un filet de sécurité sociale à tous ses citoyens, la présence d'itinérants dans nos rues nous interpelle. Les membres de la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale sont préoccupés par la situation des personnes itinérantes au Québec et entendent participer activement à l'important débat public sur la question, qui se doit d'avoir lieu. [...] À nous tous, parlementaires, intervenants, citoyens, de trouver les solutions pour prévenir et enrayer ce phénomène si complexe, dont la pauvreté n'est pas l'unique cause.* » (extrait du document de consultation émis par le secrétariat de la commission des affaires sociales).

Pour se faire, la Commission a d'abord publié un document de consultation que les groupes et différents ministères étaient invités à commenter et répondre à certaines questions face à l'itinérance. Le document faisait, entre autre, ressortir des facteurs individuels, des facteurs de nature structurelle et, bien sûr, touchait quelque peu la pauvreté. Alors qu'une multitude d'acteurs s'entendent pour dire que les inégalités sociales ne cessent de croître - dû à la privatisation, la dé-assurance de certains services, la hausse croissante de la tarification de certains services publics (téléphone, électricité, transport en commun) qui ont un impact direct sur la pauvreté. Nous nous questionnons sur les solutions apportées par les différents ministères qui ont fait très peu état de la responsabilité du gouvernement.

Voici, en résumé, la position qu'a pris la FOHM dans ce dossier. Dans le document de consultation, lorsque l'on parle de facteur structurel, on fait référence à l'appauvrissement, à la faiblesse de

revenus et au manque de logement.

Cependant, nous ne retrouvons aucune question ou point de réflexion face à ces éléments que nous considérons comme primordiaux. Si nous tenons véritablement à agir sur l'itinérance, le gouvernement n'aura d'autre choix que d'intervenir au niveau de ses politiques d'aide aux personnes. Nous avons également émis une sérieuse mise en garde concernant les politiques de désinstitutionnalisation et de non-institutionnalisation, surtout dans un contexte où les services ne se retrouvent pas au rendez-vous, jumelée avec un manque énorme de logements sociaux et communautaires.

La société civile ne peut donner une réponse satisfaisante sans un soutien important des politiques mises en place. **Le mécénat ne peut pas et ne doit pas prendre la place de programmes sociaux.** La distribution de la richesse relève d'une responsabilité de l'État. Nous avons rappelé aux membres de la commission l'engagement pris par le Canada et le Québec au niveau du Pacte international sur les droits sociaux et économiques. Nous avons aussi souligné que depuis sa signature, le Canada et le Québec ont été blâmés deux fois par l'ONU pour non-respect de ces derniers en matière de droits au logement et de lutte à la pauvreté.

Nous avons également souligné l'incohérence entre les principes et l'application : alors que tous s'entendent pour souligner le problème crucial que revêt l'itinérance à Montréal, la distribution de l'enveloppe sur le soutien communautaire octroyé par le MSSS n'a nullement tenu compte de cette réalité, ne laissant à Montréal que 11,57% de l'enveloppe alors que Montréal regroupe 34,61% d'unités de logement. Il faudra vraiment que la main droite prenne en compte des écrits et constats de la main gauche. Nous avons également parlé du caractère particulier de la situation des femmes en ce qui a trait à l'itinérance.

**Itinérance :****Les recommandations de la FOHM**

1. Voir au maintien du programme Accès-Logis Québec avec une programmation connue pour les 5 prochaines années;
2. Voir à rendre disponible une enveloppe récurrente de soutien communautaire en logement social qui prendrait en compte l'ensemble des besoins, soit 5 millions pour Montréal. Cette enveloppe devra s'adresser à l'ensemble des OSBL d'habitation dédiés aux personnes en difficulté.
3. Favoriser le maintien d'une proportion importante de logement permanent vs. logement transitoire afin de garantir le logement comme droit;
4. Créer et maintenir un programme pour l'achat rénovation et, spécifiquement, pour la sauvegarde des maisons de chambre;
5. Voir au développement d'une stratégie d'inclusion qui repose-rait sur un cadre légal;
6. S'assurer de la cohérence de l'ensemble des politiques. S'assurer que les services de santé et l'accessibilité à ces derniers existe réellement, surtout avant d'entreprendre tout projet de réforme. Principalement dans l'application des réformes, cela signifie de garantir l'accessibilité à l'ensemble des services requis avant de débiter tout virage (non-institutionnalisation, désinstitutionnalisation en santé mentale, etc.)
7. Tel que le revendique le Réseau Solidarité itinérance Québec (RSIQ), que le gouvernement provincial impose aux municipalités la création de réserves foncières à des fins de développement de logements sociaux;
8. Voir à l'adoption d'une politique en Itinérance tel que proposé par le Réseau Solidarité itinérance Québec.

## Colloque régional habitation/santé:

### « Loger à la bonne enseigne »

#### Réservez votre journée du 22 janvier 2009

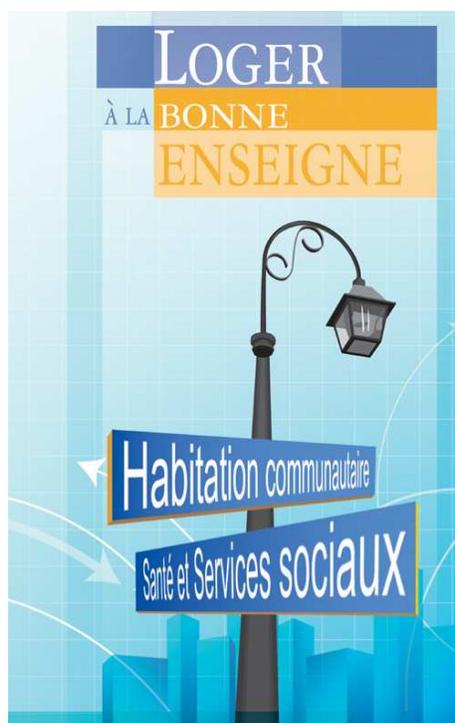
En effet, cette date sera celle où se tiendra un colloque régional organisé par la FOHM, en partenariat avec d'autres organismes du milieu de l'habitation communautaire et l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal.

Cette rencontre sera l'occasion de traiter l'épineux sujet que sont les relations entre la santé et le logement social et a pour objectif de clarifier les enjeux et les limites de nos deux milieux.

#### Un programme de qualité

Le programme de la journée sera reparti de la façon suivante : Une conférence ouvrira la journée et aura pour thème « *le logement comme vecteur de lien social* ». Puis, des invitéEs feront un portrait des modes de logements sociaux à Montréal, qui permettra de faire, entre autres, un tour d'horizon des OSBL d'habitation.

Nous profiterons du début d'après-midi pour donner l'occasion à chacun des milieux (habitation et santé) d'identifier leur enjeux. Ces derniers seront



divisés en fonction des populations desservies par les groupes, soit personnes âgées, personnes seules et familles. A l'issue de ces présentations, les participantEs seront appeléEs à valider les enjeux et établir les limites des interventions de chacun et les préalables à mettre en place, facilitant, de ce fait, les collaborations.

#### Un large spectre de participants

Notez que nous comptons rejoindre, pour ce colloque, les équipes santé mentale, itinérance et personnes âgées du CSSS de votre territoire, ainsi que le secteur habitation de la Ville de Montréal, l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal et, bien entendu, l'ensemble des groupes OSBL de Montréal.

Votre présence à cette rencontre régionale est très importante. En effet, elle sera le moment d'affirmer au milieu de la santé que l'habitation communautaire à sa réalité propre.

Pour avoir de plus amples informations :  
[www.habitation communautaire.org/](http://www.habitation communautaire.org/)

## Soutien communautaire :

### Nouvel appel d'offre pour le soutien communautaire

En été 2007, le gouvernement annonçait la création d'une enveloppe nationale de 5 Millions \$ pour le soutien communautaire en logement social.

La répartition des sommes par le MSSS a été fait en automne 2007 de façon assez chaotique. Les groupes ont néanmoins réussi à avoir accès à quelques argents qui les ont aidé à offrir leurs services de soutien communautaire.



Cette année, l'Agence de santé et de services sociaux de Montréal a tenu des rencontres concernant la répartition de ses crédits de développement 2008-2009 à la mi-septembre. Elle a alors décidé que 250 000\$ seront dédiés à l'enveloppe de soutien communautaire en logement social et que ces argents n'iront qu'à des nouveaux projets.

C'est-à-dire que les demandes de consolidations ne seront pas traitées. La FOHM a fait plusieurs représentations dans ce dossier.

Les critères de l'Agence seront les suivants :

- Seuls les projets en développement, dont la date d'occupation prévue est avant le 31 mars 2009, seront pris en compte. Les projets qui ne sont pas encore construits ne pourront donc avoir accès à cette enveloppe.
- Les organismes gérant un immeuble où il n'y a jamais encore eu de soutien communautaire pourront postuler à ces argents.

Dans ce contexte, la FOHM, en partenariat avec le RAPSIM, proposent que le maximum de groupes possible applique à ce nouvel appel d'offre. De plus, la FOHM, ainsi que le RAPSIM, ont refusé de participer au comité d'analyse. Les deux regroupements Montréalais seront présents au Conseil d'administration de l'Agence, le 4 novembre prochain, pour l'affirmer.

Une campagne auprès du MSSS et de la SHQ pour demander la bonification de l'enveloppe nationale de soutien communautaire est aussi prévue dans un futur proche.

# ALERTE - ALERTE - ALERTE - ALERTE - ALERTE



Certification pour résidences personnes âgées :

## Plan de Sécurité Incendie (PSI)

Le dossier du Plan de Sécurité Incendie (PSI) est un autre chapitre à ajouter aux difficultés que doivent gérer les OSBL pour personnes âgées. En effet, le PSI fait partie des documents OBLIGATOIRES à présenter pour obtenir la certification.

Les exigences du PSI ne tiennent pas compte du fait que plusieurs résidences pour personnes âgées n'offrent pas de services d'assistance personnelle. La FOHM a alors contacté le Service d'incendie de Montréal (SIM) pour demander une rencontre afin d'échanger sur le dossier du PSI et mettre sur la table les difficultés que rencontrent les groupes.

Le 14 octobre dernier, nous rencontrions Mme Daoust et M. Marcel Deschamps, respectivement responsable du dossier de la certification et chef de section au SIM.

M. Makhoulf Hamlat, conseiller aux établissements à l'Agence de Santé de Montréal, a également été présent à cette rencontre qui a permis de mettre au clair plusieurs points concernant le Plan de Sécurité Incendie.



**Voici donc les détails sur lesquels vous devez être vigilantEs :**

- Le but du PSI est de démontrer que l'OSBL est en mesure de gérer le déplacement de ses locataires avant l'arrivée des pompiers.
- Les côtes vert, jaune et rouge concernent uniquement la mobilité des locataires et non leur état de santé général (ex : une personne qui se déplace très lentement ou en marchette devrait être cotée vert ou jaune, au pire).
- UnE locataire ne peut être côtéE rouge que si il-elle ne peut pas se déplacer seule (ex : personne paralysée, etc.)
- Un OSBL d'habitation n'offrant aucun service d'assistance personnelle ne doit donc avoir aucun locataire côté rouge.
- La côte de mobilité du locataire peut être donnée par l'OSBL si le-la locataire refuse de répondre au questionnaire.
- Si l'OSBL ne parvient pas à trouver d'entente pour le déplacement ou la relocalisation des locataires, contactez le CSSS de votre territoire.

Certification pour résidences personnes âgées :

## Processus de gestion de plainte

Les règlements de la certification demandent à l'OSBL de créer un processus de gestion de plaintes. Récemment, nous avons appris que ce processus doit obligatoirement contenir les coordonnées du **Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAPIDM)**. Ce dernier est un organisme mandaté par le Ministère de la santé et des services sociaux pour assister et accompagner les usagers insatisfaits des services offerts par un établissement du Réseau de la santé et des services sociaux sur l'Île de Montréal. Voici la mention à ajouter à votre document concernant la gestion des plaintes :

« En cas de besoin, les locataires peuvent également contacter le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de l'Île de Montréal (CAAPIDM) par téléphone au 514-861-5998, par courriel à [info@caapidm.ca](mailto:info@caapidm.ca) ou par courrier à l'adresse suivante : 7333 Saint-Denis, Montréal (Qc), H2R 2E5 »

Certification pour résidences personnes âgées :

## Une course contre la montre...

Il est important de continuer les démarches dans le dossier de la certification obligatoire pour les résidences pour personnes âgées. La loi prévoit que toutes les résidences doivent être certifiées pour le 14 février 2009 et toutes les démarches devraient déjà être entamées.

En effet, les OSBL concernés par cette certification devraient

soit être en attente de la certification, en attente de la visite du Conseil Québécois d'Agrément (CQA) ou encore en attente d'une lettre du CQA pour confirmer la date de la visite.

Si vous n'avez pas encore commencé vos démarches, sachez qu'un délai de quatre mois est à prévoir entre la demande de certification et la visite du



Conseil Québécois d'Agrément. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à contacter notre agent de liaison, au 514-527-5720 #26 ou par courriel à : [tnid.fohm@videotron.ca](mailto:tnid.fohm@videotron.ca)

Le numéro d'hiver du FOHM VOIR est à paraître en :  
**FOHM VOIR**  
 Février 2009