

LA SÉCURITÉ

C'EST MOI, C'EST TOI, C'EST NOUS

Un guide d'animation
pour améliorer la sécurité
des locataires aînés



Rédaction :
Kesnamelly **Neff**

Graphisme :
Mathieu **Delhorbe**

Réalisé grâce à la participation financière du **Ministère de la Santé et des services sociaux**.

**Santé
et Services sociaux**
Québec 

Avec la collaboration de la Fédération régionale des OSBL d'habitation de la Montérégie et de l'Estrie, Carrefour action municipale et famille et Présâges.

 **PRÉSÂGES**

 **CARREFOUR
ACTION MUNICIPALE
ET FAMILLE**

FROHME
FÉDÉRATION RÉGIONALE DES OSBL D'HABITATION
DE LA MONTEGIE ET DE L'ESTRIE

Nous soulignons que dans le présent manuel, l'utilisation majoritaire du genre masculin a été adoptée afin d'alléger la lecture et n'a aucune intention discriminatoire.

AVANT-PROPOS

Le sentiment d'insécurité, à plus forte raison quand il s'agit de personnes âgées, s'impose au cœur des enjeux de notre société. Les nombreuses spéculations et agitations médiatiques sur ce sujet ont mené le gouvernement québécois à mettre en œuvre une politique ambitieuse qui favorise le vieillir chez soi, dans sa communauté, qui vise à rendre les habitations abordables et sécuritaires pour les personnes âgées.

L'offre d'habitations de qualité, sécuritaires et centrées sur les besoins des aînés est à l'origine même de la mise sur pied des OSBL d'habitation (OSBL-H) dans des centaines de villes et villages du Québec. L'énergie, la créativité, l'engagement et le sens des responsabilités des citoyens, incluant les aînés, qui animent ces démarches doivent continuer à être mis à profit pour maintenir et étendre l'offre d'un modèle qui répond à des besoins criants.

C'est dans cette optique que le Réseau québécois des OSBL d'habitation (RQOH) consent des efforts considérables afin d'outiller, sensibiliser et encourager ses membres à mettre en œuvre des mesures techniques et sociales permettant de d'accroître le niveau de sécurité dans les immeubles, en fonction des ressources financières, matérielles et humaines dont ils disposent.

ENSEMBLE POUR LA SÉCURITÉ DES AÎNÉS

Au cours de l'année 2019, le RQOH a mené des activités de discussion auprès de 184 locataires âgés dans 13 OSBL-H situés en Montérégie dans le cadre du projet d'expérimentation intitulé *Ensemble pour la sécurité des aînés en OSBL d'habitation* dont le but était de:

Démontrer qu'il est possible, par une utilisation judicieuse des compétences et des ressources disponibles dans chaque OSBL-H, de mettre en œuvre des pratiques pour renforcer le sentiment de sécurité des locataires âgés d'une façon simple, efficace et peu dispendieuse.

Cette démarche a permis de confirmer qu'en mobilisant tous les acteurs dans leurs milieux de vie (gestionnaires, bénévoles, salariés et locataires) ainsi que des ressources externes (ex. santé et services sociaux, organismes communautaires, etc.), les locataires âgés en OSBL-H sont en mesure de prendre en charge la sécurité dans leur milieu de vie par l'amélioration de pratiques de prévention, d'entraide et de responsabilisation.

LA SÉCURITÉ, C'EST MOI, C'EST TOI, C'EST NOUS

Le RQOH est fier de mettre à la disposition de l'ensemble des OSBL-H où vivent des personnes âgées, le coffre à outils intitulé « La sécurité, c'est toi, c'est moi, c'est nous ».

Inspiré des activités réalisées durant le projet d'expérimentation mené en Montérégie, il est conçu de manière à outiller les OSBL-H qui désirent entreprendre une démarche de réflexions, de discussions et d'actions sur les enjeux de sécurité permettant aux locataires âgés **d'exercer leur pouvoir d'agir pour améliorer les mesures de sécurité qui les concernent dans leurs milieux de vie.**

Il comprend le présent guide d'animation qui précise les étapes à suivre pour :



RÉUNIR
les locataires



ÉCHANGER
sur les problèmes de
sécurité vécus dans leur
immeuble et leur logement



TROUVER DES SOLUTIONS
par la mobilisation des
ressources mises à leur
disposition

RÉUNIR LES LOCATAIRES

Le caractère communautaire des OSBL-H favorise la participation sociale des locataires âgés dans leur milieu de vie, pouvant se traduire par la tenue d'activités récréatives, éducatives, culturelles ou d'entraide leur permettant de :

- Socialiser et de développer des relations significatives;
- Briser leur isolement;
- Vivre des moments plaisants et agréables en groupe;
- S'impliquer dans un projet collectif;
- Aider et s'entraider;
- Acquérir et transmettre connaissances et savoirs;
- Accroître leur pouvoir dans les décisions qui les concernent.

En OSBL-H, la participation sociale des locataires s'exprime sous le vocable « **vie associative** » qui réfère à l'action de se rassembler et se de se regrouper autour d'objectifs communs. Le rôle de l'organisme est de favoriser la mise en œuvre de ces activités pour ses locataires et ainsi assurer une vitalité en son sein.

D'ailleurs l'importance de la vie associative en logement social et communautaire est reconnue dans la *Loi sur la Société d'habitation du Québec*¹. Elle reconnaît le droit d'association ainsi que la tenue d'activités qui ont pour but d'améliorer les conditions de vie des locataires de ces immeubles.

La vie associative en OSBL-H peut se manifester par la possibilité offerte aux locataires de **s'impliquer dans le mode de gestion de l'organisme** (ex. création d'un comité de locataires, siège au conseil d'administration de l'organisme, etc.).

Les locataires sont libres de choisir leur mode d'organisation.

Ils peuvent percevoir leur implication comme un moyen d'améliorer leurs conditions de logement, notamment en bonifiant la qualité des services ou encore en corrigeant eux-mêmes certaines lacunes dans la gestion de l'immeuble qu'ils habitent.

Il leur est également possible d'initier des **activités sociales** qui renforcent la solidarité entre locataires.

Ce mode de participation offre des possibilités et **des occasions de solidarité** car il sollicite l'initiative des locataires, garantissant le maintien de leurs capacités et de leur autonomie le plus longtemps possible.

1- Article 58.5 de la Loi sur la Société d'habitation du Québec

ENJEUX DE SÉCURITÉ

Alors que la vie associative a une portée collective et communautaire, elle constitue un des moyens désignés pour entendre et comprendre la manière dont un ensemble de locataires vit et perçoit certains enjeux, notamment ceux liés à leur sécurité.

Durant le projet d'expérimentation, les locataires rencontrés ont indiqué avoir assisté à diverses rencontres d'informations sur certains enjeux de sécurité (ex. prévention des incendies, prévention de la maltraitance, etc.). Toutefois, aucune d'entre elles n'était construite sur la base de leur propre vécu.

ÉCHANGER SUR LES PROBLÈMES DE SÉCURITÉ VÉCUS

Participer socialement peut être l'occasion pour les aînés de mettre leurs expériences au service du bien-être et du développement de leur communauté. Ce guide propose un modèle d'animation qui favorise les échanges permettant aux locataires aînés d'identifier :

- **les risques et les failles de sécurité** dans leur immeuble et leur logement;
- **les ressources** – au sein de l'organisme et à l'externe- dont ils disposent;
- **les solutions** envisageables pour les régler;
- **un plan de mise en œuvre** des solutions identifiées.

Le but de ces rencontres n'est pas de s'attaquer au sentiment de peur que certains locataires vivent, mais plutôt d'intervenir sur les véritables problèmes de sécurité qu'ils auront eux-mêmes identifiés et sur lesquels **ils se donneront le pouvoir d'agir**.

TROUVER DES SOLUTIONS

Le développement du pouvoir d'agir des locataires âgés constitue un objectif majeur pour les OSBL-H. La présence, la participation et l'implication des locataires s'inscrivent dans la nature même des OSBL-H où vivent des personnes âgées. En effet, elles sont inhérentes aux conditions qui favorisent le maintien de leur autonomie réelle.

C'est ainsi que l'activité d'animation proposée dans ce guide favorise :

- la sensibilisation des locataires aux divers enjeux de sécurité soulevés à travers leurs échanges;
- leur sentiment de reconnaissance mutuelle de manière à mieux se solidariser, se soutenir pour se réaliser pleinement;
- leur implication grandissante au sein de leur milieu de vie.

La création d'un espace ou d'un temps de partage durant lequel tous les locataires ont la possibilité d'exprimer leur vécu et leurs perceptions favorise l'émergence de solutions collectives. Ce mode de participation a ainsi de meilleures chances de se transformer en implication, car elle permet non seulement de contrer leur sentiment d'isolement social (ou politique), mais également de prendre des décisions d'actions collectivement pour des enjeux qui les concernent.

Tous les problèmes identifiés ne pourront se régler en même temps.
Toutefois, chaque organisme peut, sur une base annuelle,
favoriser la mise en œuvre d'une ou deux actions
que les locataires auront identifiées comme prioritaires.

Chaque milieu de vie est unique. Il est donc préférable que chaque OSBL-H adapte les éléments du coffre à outils à sa réalité et de crée des activités supplémentaires qui tiennent compte de celle-ci.



Si vous avez besoin d'aide ou de renseignements supplémentaires, nous vous invitons à communiquer avec votre Fédération régionale ou le RQOH.



LES OUTILS D'ANIMATION



Le coffre à outils comprend :



Une **AFFICHE** pour inviter les locataires



Le présent **GUIDE D'ANIMATION**

QUI	LES LOCATAIRES	L'ORGANISME	RESSOURCES EXTERNES	AUTRES
LES CAUSES	Certains locataires ne referment pas bien la porte d'entrée.	La serrure de la porte d'entrée semble endommagée et facilite les entrées, alors que les autres doivent normalement sonner avant d'entrer.		Il n'y a pas assez de surveillance.
LES ACTIONS	Nous enverrons une lettre à tout le monde (locataires, personnel, etc.) afin de leur demander de bien fermer la porte d'entrée.	Nous allons demander à la personne gestionnaire de changer la serrure endommagée et d'insérer à l'entrée : « Veuillez sonner ».		Nous allons constituer un comité de surveillance composé de locataires bénévoles.

Un tableau **"AIDE-MÉMOIRE"**

Ce tableau peut également être reproduit sur un grand tableau déjà disponible dans la salle.

1

PRÉPARER LA RENCONTRE



PRÉVOIR 1 À 2 HEURES
POUR LA TENUE DE LA RENCONTRE



| **Réserver une salle** qui comprend un mur pour installer un tableau de type « aide-mémoire » pouvant être reproduit sur un grand tableau déjà disponible dans la salle.



| **Écrire le lieu et l'heure** de la rencontre sur l'affiche en lettres majuscules lisibles.

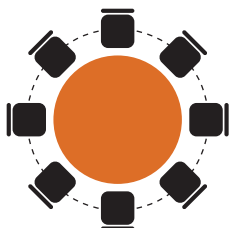


| **Faire des photocopies** de l'affiche (format 11x17) et les installer dans les aires communes de l'immeuble, habituellement fréquentées par les locataires (ex. cafétéria, vestibule d'entrée, couloirs, ascenseur, etc.). Faire des photocopies de l'affiche en format prospectus (8 ½ x 11) afin de les distribuer aux locataires durant les jours qui précèdent la rencontre, en guise de rappel.

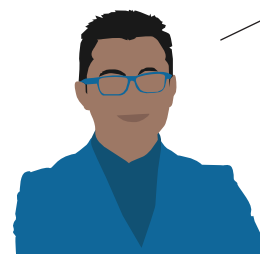


| **Parler** de la rencontre aux locataires.

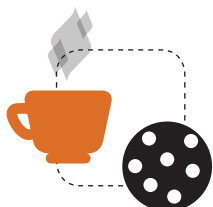
Les locataires que l'on invite à prendre part à une discussion seront plus disposés à participer aux solutions et la prise de décisions.



| **Placer la salle avant la rencontre.**
S'assurer de placer les chaises (en demi-cercle) et les tables en fonction du nombre de participants attendus.



| **Installer** le tableau « aide-mémoire » de manière à ce que tous les participants puissent y lire les énoncés.
Si vous n'avez pas de tableau, il est possible de prévoir la présence d'une personne « observatrice » qui consignera les éléments identifiés par les participants.



| **Préparer** une table pour y mettre du café et des biscuits.



Prévoir **20 à 30 minutes**, en fonction du nombre de personnes présentes.

2

LA RENCONTRE : FAIRE PARLER LES LOCATAIRES

Accueillir les locataires un à un, surtout s'il s'agit de votre première présence dans l'organisme ou de votre première activité avec eux.

Rôle d'animation :

- Présenter les objectifs et les consignes de la rencontre;
- Adopter un ton chaleureux qui incite à la participation;
- S'assurer de l'équilibre des interventions;
- Faire évoluer les connaissances partagées et acquises au fur et à mesure du déroulement de l'activité en approfondissant certains éléments, en suggérant de nouvelles idées, en recentrant les échanges;
- Adopter des propos neutres tout au long des échanges. Éviter d'approuver ou de désapprouver les commentaires verbalement ou non-verbalement. Accueillir les propos échangés sans jugement.
- Stimuler les échanges constructifs en laissant place à la spontanéité des participants;
- Synthétiser les discussions en faisant un retour des points saillants aux participants.

Débuter la rencontre par un mot de bienvenue. Si vous êtes une personne extérieure de l'organisme, assurez-vous d'être accompagnée d'un membre du personnel (salarié ou bénévole) connu des locataires (ex. gestionnaire, bénévole).

Les locataires se sentiront plus en confiance de prendre la parole en présence d'une personne qui leur est familière.



Présenter les objectifs de la rencontre qui sont de permettre aux participants :

- D'identifier les problèmes de sécurité;
- D'identifier les priorités;
- De décider des actions à entreprendre pour régler les problèmes de sécurité prioritaires.

Souligner l'importance de leur participation et le caractère résolument constructif de la discussion.



Pour entamer ces échanges, vous pouvez envisager de faire une activité pour briser la glace. N'hésitez pas à faire usage de créativité, de jeux et d'humour. À cette étape-ci, nul besoin de trouver des causes ou des solutions : l'important est de s'en tenir à l'identification des problèmes de sécurité.

Demander aux locataires de nommer les problèmes de sécurité qu'ils vivent dans leur logement et dans l'immeuble.

Inscrire les problèmes énoncés par les locataires sur le tableau « aide-mémoire » comme illustré dans l'exemple suivant.

	LES PROBLÈMES VÉCUS	NOMBRE DE VOTES
1	<i>Il y a des inconnus qui entrent trop facilement dans l'immeuble.</i>	
2	<i>Il y a trop de vols.</i>	
3	<i>Il y a souvent trop de bruit le soir.</i>	
4	<i>Il n'y a personne à qui je peux me référer les fins de semaine, en cas de problème.</i>	
5		
6		



Prévoir **20 à 30 minutes**,
en fonction du nombre
de personnes présentes.

3

LA RENCONTRE : DÉCIDER DES PRIORITÉS

Prendre ou poser quelques questions pour clarifier les problèmes soulevés si nécessaire.

Éviter les débats.

Lire CHACUN des problèmes inscrit sur le tableau « aide-mémoire » :

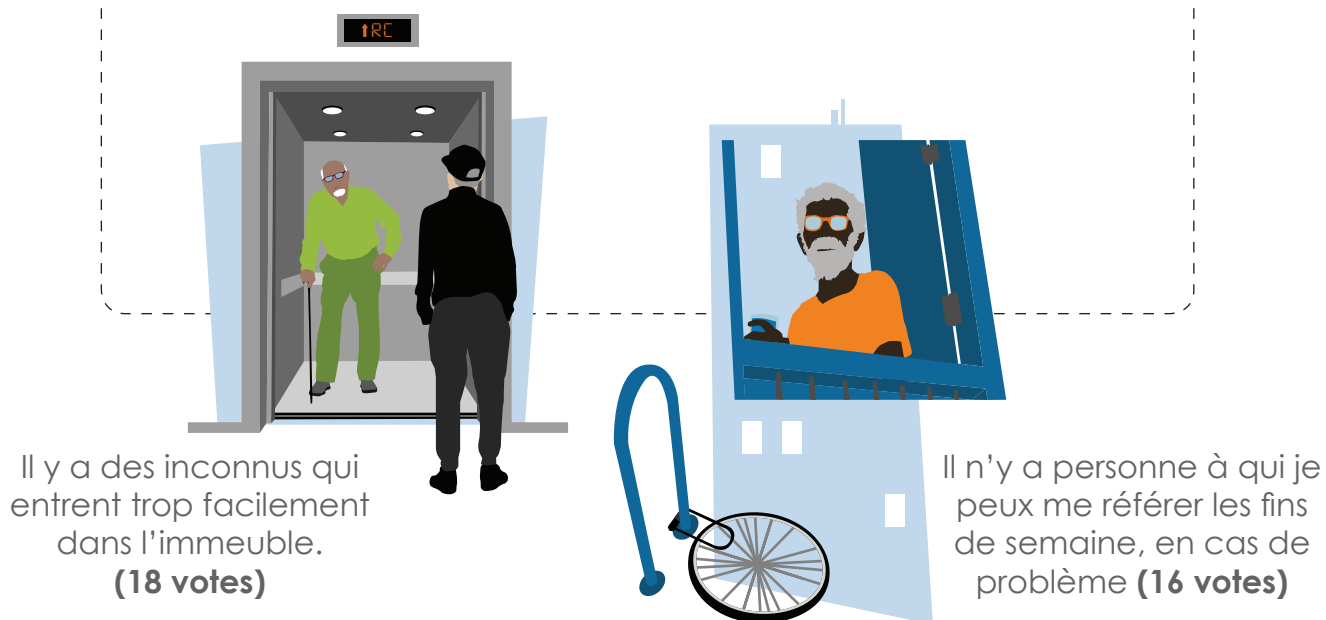
- Inviter les participants à voter pour le ou les problèmes qu'ils jugent prioritaires;
- Compter le nombre de votes et l'inscrire sur le tableau « aide-mémoire » à côté de chaque énoncé.

À ce stade-ci, il est important de préciser aux locataires :

- qu'il n'existe pas de bons ou de mauvais problèmes de sécurité, car chaque expérience est unique et que l'important est de pouvoir le (les) communiquer;
- qu'étant donné que certains problèmes touchent un plus grand nombre de personnes que d'autres, il paraît plus judicieux de se mobiliser afin de les régler en premier.

	LES PROBLÈMES VÉCUS	NOMBRE DE VOTES
1	<i>Il y a des inconnus qui entrent trop facilement dans l'immeuble.</i>	18
2	<i>Il y a trop de vols.</i>	15
3	<i>Il y a souvent trop de bruit le soir.</i>	10
4	<i>Il n'y a personne à qui je peux me référer les fins de semaine, en cas de problème.</i>	16
5		
6		

Les **DEUX** priorités sont celles qui ont reçu le plus de votes





Prévoir **30 à 45 minutes**,
en fonction du nombre
de personnes présentes.

4

LA RENCONTRE : PASSER À L'ACTION

Sur le tableau « aide-mémoire » intitulé « Passons à l'action » :

- **Inscrire les deux priorités** (les problèmes vécus)
- **Demander aux locataires de nommer** une ou des causes de chacun des problèmes et les inscrire au tableau.
- **Demander aux locataires de nommer** les personnes ou les ressources qui peuvent contribuer à la solution (résoudre le problème).



Pour alimenter et orienter la discussion sur ce point, il est préférable d'avoir préalablement mis à jour ses propres connaissances des ressources internes et locales existantes.

PRIORITÉ 1

Il y a des inconnus qui entrent trop facilement dans l'immeuble.

QUI	LES LOCATAIRES	L'ORGANISME	RESSOURCES EXTERNES	AUTRES
LES CAUSES	<i>Certains locataires ne referment pas bien la porte d'entrée.</i>	<i>La serrure de la porte d'entrée semble endommagée et facilite les entrées, alors que les invités doivent normalement sonner avant d'entrer.</i>		<i>Il n'y a pas assez de surveillance.</i>
LES ACTIONS	<i>Nous enverrons une lettre à tout le monde (locataires, personnel, etc.) afin de leur demander de bien fermer la porte d'entrée.</i>	<i>Nous allons demander à la personne gestionnaire de changer la serrure endommagée et d'inscrire à l'entrée : « Veuillez sonner ».</i>		<i>Nous allons constituer un comité de surveillance composé de locataires bénévoles.</i>

PRIORITÉ 2

Il n'y a personne à qui je peux me référer les fins de semaine, en cas de problème.

QUI	LES LOCATAIRES	L'ORGANISME	RESSOURCES EXTERNES	AUTRES
LES CAUSES		<i>Le personnel est réduit de moitié la fin de semaine et quitte durant l'après-midi.</i>		
LES ACTIONS		<i>Nous allons demander à la personne gestionnaire d'engager des bénévoles spécialisés en relation d'aide.</i> <i>Nous allons aussi lui demander de nous fournir un numéro pour joindre une personne en tout temps en cas d'urgence.</i>	<i>Nous allons nous renseigner sur les services de travail de milieu dans notre quartier afin de leur demander de nous rendre visite durant les fins de semaine.</i>	

5

SUIVI ET BILAN

C'est **la fin** de la rencontre !

Rappeler aux locataires qu'à la lumière des problèmes de sécurité et des solutions qu'ils ont EUX-MÊMES identifiés, qu'ils ont maintenant le pouvoir d'agir pour les régler.

Demander aux locataires leur niveau d'appréciation de l'exercice en effectuant un tour de table permettant à chacun d'entre eux de s'exprimer.

Mentionner aux locataires de ne pas hésiter à demander de l'aide et du soutien du personnel de l'organisme ou des ressources externes durant la mise en œuvre des solutions qu'ils ont identifiés.

Remercier les locataires pour leur présence et souligner la qualité de leur participation.

Leur préciser qu'un suivi de leurs actions sera assuré durant les semaines et mois à venir.

6

CONCLUSION DE L'ANIMATION

Faire un retour sur tout ce qui a été discuté.

Demander aux participant(e)s leur **évaluation / appréciation de l'expérience** de discussion et d'échanges.

Retour sur **les engagements** qui ont été pris, s'il y a lieu.

Expliquer le suivi de la mise en œuvre des engagements que l'organisme s'engagera à effectuer.

C'est maintenant à l'organisme de veiller à ce que les tâches soient réalisées et qu'un suivi régulier soit effectué afin d'obtenir les résultats escomptés. Pour ce faire, le tableau « aide-mémoire » rempli durant la rencontre pourra être utilisé.

L'organisme peut donc faire appel à la contribution des locataires, qui sont au cœur de la démarche.

La mise en œuvre de certaines mesures peut prendre du temps, mais la collaboration et la mobilisation qu'elle suscitera entre toutes les parties impliquées permettra de renforcer

l'entraide, la solidarité, la prévention et le sens des responsabilités

nécessaires au maintien d'un milieu d'habitation et de vie sécuritaires pour les locataires aînés.

Il ne faut pas oublier que certains problèmes et certaines idées sont restés sur la table. Rien n'empêche d'y travailler plus tard.

Car si les problèmes de sécurité se règlent,

tout le monde sera gagnant !



MERCI
POUR VOTRE PARTICIPATION !



ÉVALUATION

Afin de savoir si le coffre à outils vous a été utile et pour éventuellement les améliorer, le RQOH aimerait recevoir vos commentaires. Veuillez remplir la fiche suivante et nous la faire parvenir par la poste, par courriel ou par télécopieur.

La rencontre s'est bien déroulée? Oui Non Moyennement

L'animation a-t-elle bien fonctionné? Oui Non Moyennement

Les locataires ont-ils bien compris la démarche? Oui Non Moyennement

L'affiche pour inviter les locataires à la rencontre a-t-elle été appréciée? Oui Non Moyennement

Est-ce que les étapes du guide étaient difficiles à suivre ou à comprendre? Oui Non Moyennement

Le tableau « aide-mémoire » a-t-il été utile? Oui Non Moyennement

Êtes-vous confiant que les problèmes de sécurité vont se régler dans votre organisme? Oui Non Moyennement

Pensez-vous que les locataires vont s'impliquer? Oui Non Moyennement

Avez-vous des commentaires à nous faire ?





ANNEXE

CANEVAS D'ANIMATION

Expliquer aux participant(e)s les objectifs de l'activité.

IDENTIFICATION DES PROBLÈMES VÉCUS

De manière générale, vous sentez-vous en sécurité dans votre logement?
Dans votre immeuble?

Prévoir une activité « brise-glace » afin de favoriser un tour de table durant lequel tous les locataires prendront la parole.

Que signifie pour vous « être en sécurité »?

Quels sont les problèmes et les inquiétudes que vous rencontrez en matière de sécurité?

Prévoir un tableau (ou tout autre moyen) permettant d'inscrire les grandes lignes des problèmes et inquiétudes identifiés par les locataires.

- Problèmes de santé physique / psychologique?
- Problèmes liés à la perte d'autonomie ou à son anticipation?
- Troubles avec le voisinage?
- Gestion des visiteurs? Taux de fréquentation des lieux?
- Vous vous sentez harcelé(e)? Abusé(e)? Menacé(e)?
- Vous vous sentez seul(e)?
- Peur des risques d'incendie?

IDENTIFICATION DES CAUSES

Selon vous, quelle est la cause de ce(s) problème(s)? Les obstacles à votre sentiment de sécurité?

Pour alimenter la discussion et les échanges, vous pouvez utiliser du matériel audio-visuel (images, vidéos, objets, etc.)

- Vous ne savez pas où trouver de l'aide?
- Vous avez peur d'en parler?
- Vous manquez d'informations sur les mesures de prévention en matière de sécurité?
- Vous ne vous sentez pas soutenu(e) par les membres du personnel de l'organisme?
- Le manque de ressources (matérielles, financières, humaines) disponibles dans l'organisme?

BESOINS DE RESSOURCES

Quelle(s) mesure(s) ou ressource(s) vous souhaiteriez utiliser ou mettre en œuvre dans l'organisme?

- Comité composé de locataires surveillants?
- Surveillants bénévoles?
- Besoins de formations / informations?

IDENTIFICATION DES RESSOURCES DISPONIBLES

Êtes-vous en mesure d'identifier les ressources qui peuvent vous aider à prévenir les problèmes et les craintes liés à votre sécurité?

- Système d'appel à l'aide (obligatoire dans les résidences)?
- Accroche-portes?
- Sécurité communautaire?
 - locataire / bénévole surveillant?
 - jumelage entre locataires?
 - Voisins secours?
 - Programme Pair?
 - Etc.?

Connaissez-vous les (autres) ressources qui existent ou quoi faire si jamais votre vie ou celle d'une autre personne dans l'immeuble est en danger (locataires, membres du personnel, etc.)?

- **En cas d'incendie?**
 - Protocole d'évacuation en cas d'incendie ?
 - Gicleurs?
- **En cas de problèmes de santé?**
 - Protocole d'intervention des premiers répondants?
 - Trousse de premiers soins?
 - Défibrillateurs?
 - Registre des incidents et accidents?
 - Absences inexplicables / itinérance
- **Si quelqu'un vous importune (violence, abus, menaces, fraudes, escroqueries) ou vous fait peur?**
 - Ligne téléphonique d'aide?
 - Services du réseau de la santé et des services sociaux?
 - Organismes communautaires qui offrent du soutien?
- **Vous est-il déjà arrivé d'utiliser ces ressources et ces mesures?**
 - Si oui, lesquelles?
 - Est-ce qu'elles ont été efficaces? En mesure de répondre à vos besoins?
- **En cas de problèmes, savez-vous à qui vous adresser?**
 - Voisinage?
 - Membres du personnel de l'organisme?
 - Membres du conseil d'administration de l'organisme?
 - Membres de la famille?
 - Ressource(s) externes(s)

PRISE EN CHARGE DE LA SÉCURITÉ

À la lumière des besoins que vous venez d'énoncer, que seriez-vous prêts à faire pour mettre en place ou favoriser la mise en place de ces ressources / mesures?

Proposer des idées aux locataires selon les idées proposées. Constituer avec un plan de « mise en œuvre » de ces mesures avec un échéancier pour les réaliser.



1431 Fullum, bureau 102, Montréal, QC H2K 0B5

fax : 514 846-3402

Courriel : k.neff@rqoh.com