

# Guide de bienveillance dans les coopératives d'habitation



**Ensemble, pour notre sécurité!**

2<sup>e</sup> édition – 2025



## INTRODUCTION ET MISE EN CONTEXTE

Dans un souci constant d'adaptation et d'amélioration, la CQCH vous propose une version actualisée du *Guide de bienveillance dans les coopératives d'habitation*. En 2010, une première édition du Guide a vu le jour grâce au financement de la Société d'habitation du Québec (SHQ). Ce projet intitulé à l'époque «*Guide de Prévoyance*» s'inspirait d'une initiative de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) afin de contribuer à la sécurité et à l'autonomie des aînés.

Aujourd'hui, dans le cadre du Programme de Soutien à l'Économie Sociale (PSES) Volet 2A, du projet Parcours résidentiel, la CQCH, soucieuse du bien-être des aînés vivant en coopérative d'habitation, a saisi l'occasion pour actualiser ce guide. Le but est de le rendre plus accessible et d'en faire un outil pratique qui reflète les valeurs fondamentales des coopératives que sont la solidarité, l'entraide et l'esprit communautaire.

Les réalités des coopératives d'habitation évoluent. Elles accueillent aujourd'hui des populations aux besoins variés, partageant un même cadre de vie. Dans ce contexte, il devient essentiel de proposer des outils adaptés qui renforcent le tissu communautaire.

Ce guide est donc **un modèle flexible et adaptable à la réalité propre de chaque coopérative**. Chaque milieu de vie étant unique, les coopératives sont invitées à l'ajuster en fonction de leur culture, de leurs pratiques et des besoins spécifiques de leurs membres.

# TABLES DES MATIÈRES

Introduction et mise en contexte	2
Présentation du programme de comité de bienveillance	4
Fonctionnement du programme	5
Procédure de bienveillance	6
Comité de bienveillance	7
Rôle du comité de bienveillance	7
Rôle du responsable du comité	7
Tâches des membres du comité	8
Droits, responsabilités et engagement des membres du comité et des participants	9
Responsabilités et engagements des membres du comité	9
Droits et responsabilités des participants au programme	9
Trousse d'accompagnement du comité de bienveillance	10
Fiche d'inscription au programme	11
Fiche d'engagement des membres du comité de bienveillance	12
Fiche d'autorisation pour entrer chez soi	13
Répartition des tournées de vigilance entre les membres du comité de bienveillance (exemple)	14
Remerciements	15
Références	16
Présentation du programme	16

Note: Dans ce guide, l'emploi du genre masculin a été adopté dans le seul but d'alléger le texte. Il inclut de manière égale les personnes de tous genres.

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME DE COMITÉ DE BIENVEILLANCE

Vieillir en coopérative, c'est faire partie d'une communauté où solidarité, entraide et respect sont au cœur du quotidien. C'est dans cet esprit qu'a été créé le comité de bienveillance, un groupe de membres engagés qui veillent au bien-être des aînés en mettant en place des initiatives simples et efficaces pour assurer leur sécurité, leur confort et leur implication.

Parmi ces initiatives, on retrouve notamment le **système d'accroche-porte**, qui est un moyen facile de **s'assurer chaque jour que tout va bien**.

Chaque matin, les participants accrochent une affichette sur leur porte, et si rien n'est affiché, un membre du comité peut vérifier que tout va bien. Cette initiative contribue **au maintien de l'autonomie des aînés en leur offrant une présence bienveillante et discrète, garantissant leur sécurité tout en respectant leur indépendance**.

Ce comité favorise également un réseau d'entraide, où les résidents peuvent se soutenir mutuellement. L'objectif est de créer un environnement sécurisant et chaleureux, où chaque aîné peut vivre sereinement, en toute autonomie, tout en sachant qu'il peut compter sur les autres en cas de besoin.

N'hésitez pas de demander à votre fédération de présenter le projet aux membres de votre coopérative.



## FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

Une fois que la coopérative a pris la décision de mettre sur pied un comité de bienveillance composé de membres, les résidents qui désirent s'inscrire le font en complétant les formulaires prévus à cette fin (fiche d'inscription et autorisation d'entrer chez soi).

Chaque participant inscrit au programme, reçoit une affichette sous forme d'accroche-porte. Cet accroche-porte permettra d'indiquer, au fil des jours, que le membre est actif et en sécurité, offrant ainsi un repère simple et rassurant pour la communauté.

Le comité de bienveillance informera les participants des heures auxquelles doivent être mises et retirées les accroche-portes.

L'inscription au programme, se fait sur une base volontaire. Tout membre peut refuser de participer au programme. Tout membre peut décider de s'y inscrire ou au contraire, de se retirer du programme, en cours d'année.

Le comité de bienveillance se réunit de façon périodique afin d'assurer son bon fonctionnement. Ces rencontres consistent principalement à mettre à jour les renseignements concernant les rondes de vigilance et les fiches des participants. Elles permettent aussi de se tenir au courant des changements à apporter et de discuter des situations rencontrées par les membres du comité. Les sujets discutés lors de ces rencontres sont confidentiels, à moins qu'une situation mette en danger l'un des résidents.



# PROCÉDURE DE BIENVEILLANCE

1

Le soir, les membres accrochent leur affichette à la poignée extérieure de leur logement.

2

Le lendemain matin, les participants retirent leur affichette de leur porte, avant l'heure convenue de la ronde de vigilance.

3

Les membres du comité procèdent aux tournées matinales et nocturnes, afin de s'assurer que les affichettes sont, soit installées ou retirées des portes.

4

Si une anomalie se présente, un membre du comité frappera à la porte pour vérifier que le résident est en sécurité.

5

S'il n'y a pas de réponse, le membre du comité repasse un peu plus tard, selon les délais convenus avec le comité de bienveillance.

6

Si le participant ne répond toujours pas, le membre du comité contacte le résident en question, par téléphone:

**6.1** S'il n'y a pas de réponse, le responsable du comité communique avec la personne-ressource du membre pour avoir de l'information sur ce dernier.

**6.2** Si la situation semble anormale, on demande à la personne-ressource de donner accès au logement.

**6.3** En parallèle, le responsable du comité avise le conseil d'administration de la situation.

**6.4** Le responsable du comité contacte le 911, si la situation l'exige.

# COMITÉ DE BIENVEILLANCE

## Rôle du comité de bienveillance



- 1 Collaborer à l'augmentation du sentiment de sécurité des membres participants.
- 2 Favoriser l'entraide et le bon voisinage entre les membres.
- 3 Contribuer à l'autonomie des membres.
- 4 Agir dans les limites de son mandat.

## Rôle du responsable<sup>1</sup> du comité



- 1 S'assurer que les membres du comité disposent de tous les outils nécessaires pour réaliser leurs tâches adéquatement.
- 2 S'assurer de la disponibilité des membres pour qu'ils puissent réaliser leurs tâches.
- 3 Convoquer les membres et animer les rencontres du comité.
- 4 Appliquer la procédure de bienveillance.
- 5 Effectuer les suivis réguliers auprès du conseil d'administration.
- 6 Agir dans les limites de son mandat.
- 7 Engager et respecter la confidentialité.
- 8 S'assurer de la protection des renseignements personnels (Loi 25) et du respect à la vie privée.
- 9 Faire un rapport au conseil d'administration de la coopérative de façon périodique. Pour sa part, le conseil d'administration veillera à ce que les tâches soient accomplies en fonction des politiques et règlements en vigueur dans la coopérative.

Le choix du responsable du comité de bienveillance est important. Il doit détenir les aptitudes pour animer et convoquer les membres aux réunions et les soutenir de façon efficace. De plus, il doit posséder certaines qualités personnelles, telles que le calme, le doigté, le sens des responsabilités, la discrétion et le respect des autres.

<sup>1</sup> Le responsable du comité de bienveillance doit être en lien avec le responsable des clés de la coopérative d'habitation.

## Tâches des membres du comité

---

- 01  Promouvoir le programme auprès des membres de la coopérative d'habitation.
- 02  S'assurer que le comité de sélection soit en mesure d'informer adéquatement les nouveaux membres sur le programme.
- 03  Tenir la liste des membres participants à jour.
- 04  Tenir la liste des membres du comité à jour.
- 05  Prévoir des suppléants qui pourront effectuer les rondes de vigilance durant les jours d'absence ou les vacances.
- 06  Répartir les rondes de vigilance entre les membres du comité. Il est possible de diviser les jours des rondes de vigilance entre plusieurs membres afin de ne pas surcharger inutilement certains membres du comité.
- 07  Participer aux rencontres de formation.
- 08  Signer l'engagement de confidentialité.

Les membres du comité doivent compléter le formulaire d'engagement contenu dans la trousse d'accompagnement du comité de bienveillance et prendre connaissance des règles de fonctionnement. Ils répartissent entre eux, les tâches à accomplir et déterminent le calendrier et les rondes de vigilance.

La fiche des participants doit être mise à jour annuellement, afin d'actualiser les informations. Ces fiches sont conservées de manière confidentielle et sécuritaire dans les registres du comité. L'un des membres du comité est responsable de la conservation et de la mise à jour de ces fiches.

Le responsable du comité de bienveillance doit conserver les fiches d'inscription. Tous les renseignements recueillis seront utilisés uniquement dans le cadre du projet. Ces informations doivent être tenues confidentielles et respecter les règles de la Loi 25, en matière de protection des renseignements personnels.

# DROITS, RESPONSABILITÉS ET ENGAGEMENT DES MEMBRES DU COMITÉ ET DES PARTICIPANTS

## Responsabilités et engagements des membres du comité

- Les membres du comité s'engagent à réaliser leurs tâches et à participer aux réunions du comité.
- Les membres du comité s'engagent à communiquer à leur responsable toute absence ou incapacité à réaliser leurs tâches.
- Les membres du comité s'engagent à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des participants.
- Le responsable du comité s'engage à conserver les fiches des participants dans un endroit fermé, à son usage exclusif.

## Droits et responsabilités des participants au programme

- Les participants ont droit au respect de la vie privée.
- Les participants au programme s'engagent à communiquer au membre du comité responsable de leur immeuble ou de leur étage toute absence ou incapacité à retirer leur affichette.
- Les participants au programme sont conscients que le fait de ne pas enlever leur affichette avant l'heure convenue de la ronde de vigilance entraîne un certain nombre de vérifications.
- Le participant au programme autorise la personne-ressource à entrer dans son logement en cas d'absence de réponse dans le cadre de la procédure de bienveillance.

### Bon à savoir

Il est possible que le comité de bienveillance doive trouver des modes de fonctionnement différents pour s'adapter aux besoins de chacun ainsi qu'aux disponibilités des membres.

Par exemple, si pour une raison ou pour une autre, un participant ne peut enlever l'affichette à l'heure convenue de la tournée de vigilance, les membres du comité de bienveillance pourront, à la suite d'une entente, passer plus tard au cours de la matinée pour s'assurer que l'affichette soit retirée.

Au début du programme, il se peut que certaines personnes oublient fréquemment de retirer leur affichette. Il peut prendre un certain temps avant que les participants au programme en prennent l'habitude. Partagez vos trucs et vos idées!

# TROUSSE D'ACCOMPAGNEMENT DU COMITÉ DE BIENVEILLANCE



## COMITÉ DE BIENVEILLANCE

# Fiche d'inscription au programme

Nom:

Appartement:

Téléphone:

Personne-ressource (1):

Lien avec le participant:

Téléphone:

Cette personne possède une clé de chez moi:    Oui     Non

Personne-ressource (2):

Lien avec le participant:

Téléphone:

Cette personne possède une clé de chez moi:    Oui     Non

Si je dois m'absenter ou qu'il m'est impossible de retirer mon affichette, je m'engage à communiquer avec le comité de bienveillance pour qu'il en soit avisé.

J'accepte que le fait de ne pas retirer mon affichette avant l'heure convenue de la ronde de vigilance entraîne un certain nombre de vérifications.

Signature:

Date:

## COMITÉ DE BIENVEILLANCE

# Fiche d'engagement des membres du comité de bienveillance

Nom:

Adresse:

Téléphone:

Courriel:

Étage(s) des rondes:

Le membre du comité de bienveillance s'engage:

- À réaliser ses tâches et à participer aux réunions du comité.
- À communiquer à son responsable toute absence ou incapacité à réaliser ses tâches.
- À agir avec discrétion et à respecter la confidentialité, l'intimité et la vie privée des participants au programme.
- À respecter la confidentialité des informations et données auxquelles j'ai accès dans le cadre de mes fonctions.
- À ne divulguer aucune information personnelle concernant les membres de la coopérative, leur état de santé, ou leur vie privée, à quiconque n'est pas autorisé à recevoir ces informations.
- À utiliser les informations obtenues uniquement dans le cadre de mon rôle au sein du comité de bienveillance et à des fins directement liées au programme de suivi et de sécurité.
- À garder confidentiels tous les documents, outils ou registres liés au programme.
- À m'assurer que ces informations soient conservées dans un lieu sécurisé, accessible uniquement aux membres autorisés du comité.
- À respecter la dignité et l'intimité des membres de la coopérative lors des rondes de vigilance ou de tout échange lié à mon rôle.

J'ai pris connaissance des droits et responsabilités des participants au programme et des membres du comité et je les accepte.

Signature:

Date:

## COMITÉ DE BIENVEILLANCE

# Fiche d'autorisation pour entrer chez soi

Nom:

Appartement:	Téléphone:
Immeuble:	Étage(s) des rondes:

Le participant autorise la personne ressource à effectuer une vérification visuelle de son logement si des doutes subsistent concernant le bien-être du participant après des tentatives de contact infructueuses.

### Modalités de l'intervention:

- La personne ressource effectuera uniquement une vérification visuelle sans altérer ou déplacer les biens du logement.
- En cas d'urgence manifeste, les autorités compétentes (911) seront contactées.
- Toute intervention sera consignée dans un rapport, communiqué au participant ou à ses proches le cas échéant.

### Consentement du participant:

Je, soussigné(e), \_\_\_\_\_ autorise la personne ressource ou le responsable du comité de bienveillance à intervenir conformément aux modalités précisées ci-dessus.

Cette autorisation vise exclusivement à garantir la sécurité du participant et sera exercée dans le respect de sa dignité et de sa vie privée.

Signature:	Date:
------------	-------

## COMITÉ DE BIENVEILLANCE

# Répartition des tournées de vigilance entre les membres du comité de bienveillance (exemple)

Mois: \_\_\_\_\_

Immeuble: \_\_\_\_\_

Étage: \_\_\_\_\_

NOM	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE

Mois: \_\_\_\_\_

Immeuble: \_\_\_\_\_

Étage: \_\_\_\_\_

NOM	LUNDI	MARDI	MERCREDI	JEUDI	VENDREDI	SAMEDI	DIMANCHE

# REMERCIEMENTS

La réalisation de ce guide de bienveillance n'aurait pas été possible sans la précieuse collaboration de nombreux partenaires engagés dans la promotion du bien-être, du maintien à domicile et de la sécurité des aînés au sein des coopératives d'habitation.

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude à:

- **Le Conseil québécois de la coopération et de la mutualité (CQCM)** dont l'appui et l'expertise ont enrichi nos réflexions et nos actions en faveur des aînés et des membres de nos coopératives.
- **Les fédérations régionales de coopérative d'habitation**, qui ont soutenu l'implantation de pratiques favorisant la bienveillance et l'entraide.
- **Le comité des aînés de la CQCH** qui a contribué à la conception et à la validation de ce guide par leurs précieuses recommandations.
- **Tous les bénévoles, experts** et membres des différents comités de travail qui ont contribué à la réussite de ce projet.

Ce guide est donc le fruit d'une collaboration précieuse entre plusieurs intervenants, réalisé en collaboration avec le **Chantier de l'économie sociale** et rendue possible grâce à la **contribution financière du gouvernement du Québec**.

Merci!



# RÉFÉRENCES

## Présentation du programme

Le Guide a été inspiré du programme développé par l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM) en 2010. Le programme puise son inspiration dans une initiative remarquable de madame Pauline Rousseau, résidente de l'habitation à loyer modique (HLM) pour aînés **Le Domaine des Rapides**. Lancé en 1998 et intitulé à l'époque *Toc-toc la mitaine*, ce projet visionnaire avait pour ambition principale de lutter contre l'insécurité et l'isolement des résidents.

Les résultats de cette initiative parlent d'eux-mêmes: au cours des dix dernières années, **huit personnes ont été secourues** au Domaine des Rapides grâce à cette mobilisation communautaire. Fort de ce succès, le projet a essaimé, menant à la création d'une dizaine d'équipes de vigilance dans divers HLM à travers la région de Montréal.

Ce programme, conçu comme un filet de sécurité communautaire, a pour vocation de prévoir les situations d'urgence et de porter assistance aux résidents en difficulté. Cependant, il est important de préciser qu'il ne se substitue en aucun cas aux services d'urgence traditionnels.

Son impact va bien au-delà des secours immédiats: il cherche à renforcer le **sentiment de sécurité** des aînés, à encourager l'**entraide entre voisins**, à favoriser un **climat de bon voisinage**, et à promouvoir une véritable **culture de prévoyance**.

Ce programme illustre avec brio comment des initiatives locales peuvent transformer la vie des résidents, en leur offrant un cadre de vie plus sécuritaire et en consolidant les liens au sein de leur communauté.