

Complément – Fiche 8 : Programme Voisins secours

Le programme Voisins secours est maintenant accessible à tous les types de résidences accueillant des personnes présentant des limitations à l'évacuation, peu importe le nombre de résidents y habitant.

Le programme Voisins secours invite maintenant non seulement les citoyens vivant à proximité d'une résidence, mais aussi les gestionnaires, les responsables de ressources, les employés, les membres de leur conseil d'administration ou même le transporteur désigné et le responsable du lieu de relogement temporaire à venir prêter main-forte à la sortie de la résidence en attendant l'arrivée des services d'urgence.

Lorsqu'une personne décide de participer au programme, elle doit remplir le formulaire d'inscription qui lui sera remis par le gestionnaire de la résidence ou de la ressource. Son numéro de téléphone sera par la suite enregistré dans un système informatisé qui la contactera en cas d'urgence afin qu'elle intervienne rapidement pour porter assistance aux personnes habitant la résidence avec laquelle elle s'est engagée à collaborer en cas de sinistre.

En cas d'urgence, le rôle de cette personne consiste à :

- accueillir les personnes à la sortie de la résidence avec laquelle elle collabore;
- les accompagner jusqu'au lieu de rassemblement pour signifier leur présence;
- se diriger vers leur domicile personnel, l'autobus ou le lieu de relogement temporaire selon les consignes reçues lors de la rencontre d'information organisée par la résidence avec laquelle elle collabore;
- offrir réconfort et soutien;
- téléphoner au 911 pour signaler la présence et l'identité des personnes secourues seulement si elles sont à son domicile personnel et qu'elle a omis de le signifier au point de rassemblement avant de se rendre chez elle.

Il est primordial pour le gestionnaire de bien préparer les personnes qui décideront de participer aux actions à mettre en œuvre en cas de sinistre. Il est fortement recommandé de tenir une rencontre d'information en présence du service de sécurité incendie local afin de s'assurer que les interventions que feront les « voisins » ne viennent pas nuire à ses opérations.

Voici quelques éléments qui devraient être abordés lors de la rencontre d'information:

- Emplacement prévu pour que les voitures des personnes aidantes ne viennent pas nuire à la circulation des divers intervenants;
- Emplacement des sorties de secours de la résidence où accueillir les personnes qui sortiront;
- Emplacement du ou des lieux de rassemblement;
- Consignes à respecter à l'arrivée sur les lieux :
 - ✓ Ne pas entrer à l'intérieur du bâtiment – les services de sécurité incendie ne sauront pas que vous y êtes et ne pourront vous porter assistance dans l'ignorance;
 - ✓ Signifier la présence des personnes que vous accompagnez au point de rassemblement avant de les amener vers un autre lieu;
- Localisation du lieu de relogement ou emplacement du ou des véhicules qui amèneront les personnes au lieu de relogement.

Les bienfaits de ce programme sont des plus significatifs. À la minute UN du signalement du code de la résidence, toutes les personnes inscrites seront jointes simultanément. On ne perd pas de temps à appeler l'ensemble du personnel ou les intervenants clés qui doivent se déplacer pour porter assistance. Tous pourront se rendre sur les lieux dès le tout début du sinistre.

POURQUOI ATTENDRE ? INSCRIVEZ-VOUS DÈS MAINTENANT.

Site Internet : <https://www.acsiq.qc.ca/cms/dossier-voisin-secours>

Si vous avez **besoin d'assistance** lorsque vous vous inscrivez au programme, n'hésitez pas à composer le **1 (888) 464-6413, poste 4.**

Complément – Fiche 8 : Programme Voisins secours

LE SAVIEZ-VOUS ?

Une résidence pour personnes âgées se situe à quelques maisons de la vôtre.

SOUHAITERIEZ-VOUS

offrir votre soutien à ces résidents en cas d'urgence ?

SI L'ENTRAIDE ET LA COOPÉRATION

font partie de vos valeurs, rejoignez Voisins secours.

COMMENT PARTICIPER À CE PROGRAMME D'ENTRAIDE ?

Vous n'avez qu'à remplir le formulaire remis par l'exploitant de la résidence et à le lui remettre.



QUELLE SERA VOTRE RÔLE ?

En cas d'urgence : aide et accueil dans votre domicile

Réconfort et soutien

Appel au 911 pour signaler la présence et l'identité des personnes secourues



Aide et accueil temporaires en cas d'urgence

Lois d'un incident à la résidence de personnes âgées, vous recevrez un message préenregistré sur votre ligne téléphonique.

Si vous êtes à la maison ou à proximité de la résidence, vous devrez vous rendre à la résidence rapidement pour accueillir un ou des aînés à leur sortie, et les emmener ensuite à votre domicile en toute sûreté.

En attendant les intervenants d'urgence (pompiers, policiers, ambulanciers ou autres), vous devrez :

- les accueillir et les rassurer
- leur offrir un espace calme et sécurisé
- leur apporter un soutien moral
- leur offrir un espace calme et sécurisé
- leur offrir un espace calme et sécurisé

Signalement des personnes âgées secourues

Vous êtes invité à composer le 911 pour signaler la présence et l'identité des personnes âgées accueillies chez vous.

Jamais vous n'aurez à pénétrer dans la résidence pour retrouver des aînés. Le personnel et les pompiers s'en chargent, votre sécurité est leur priorité!

Mise à jour annuelle

Chaque année, l'exploitant de la résidence pour personnes âgées a la responsabilité d'effectuer une mise à jour de la liste des voisins secours. En tout

temps, le citoyen peut téléphoner à la résidence pour informer l'exploitant de changements : numéro de téléphone, déménagement, désinscription, etc.



Le programme **Voisins secours** invite les citoyens vivant à proximité d'une résidence de personnes âgées à accueillir temporairement, en situation d'urgence, un ou des aînés en attendant l'arrivée des services d'urgence.



Voisin

Complément – Fiche 8 : Programme Voisins secours

VOUS ÊTES EXPLOITANT D'UNE RÉSIDENCE POUR PERSONNES ÂGÉES ET VOUS AVEZ LEUR SÉCURITÉ À COEUR ?

En cas d'urgence, vous aimeriez obtenir du renfort pour sécuriser les résidents et les mettre à l'abri rapidement, surtout par temps froid ?

Sollicitez l'aide de vos voisins et invitez-les à participer au programme Voisins secours.

COMMENT PARTICIPER À CE PROGRAMME D'ENTRAIDE ?

Ce programme est **entièrement gratuit** et un atout considérable pour votre plan de sécurité incendie.

Vous n'avez qu'à solliciter l'aide des voisins de votre choix à participer. Par la suite, vous inscrivez à la **fiche 9** (ententes pour obtenir de l'aide) le programme Voisins secours et vous maintenez à jour votre liste des voisins inscrits une fois par année, au minimum.

Lors de la rencontre, vous devez compléter le formulaire avec votre voisin.

Puis, vous vous rendez à www.aicqjg.ca/voisins et suivez les étapes d'inscription.



Le programme **Voisins secours** invite les citoyens vivant à proximité d'une **résidence de personnes âgées** à accueillir temporairement, en **situation d'urgence**, un ou des aînés en attendant l'arrivée des services d'urgence.

COMMENT SE DÉPLOIE VOISINS SECOURS : MODE D'EMPLOI

À la suite de votre inscription au programme Voisins secours, vous obtiendrez un numéro à 10 chiffres que vous pourrez programmer sur votre téléphone, ainsi qu'un code unique à 4 chiffres associé à votre résidence pour personnes âgées.

Vous les utiliserez lors d'une situation d'urgence, afin d'activer la chaîne téléphonique entre la centrale, votre résidence pour personnes âgées et les voisins.

Des voisins pour aider vos résidents

Les voisins inscrits au programme recevront le message préenregistré leur indiquant que vous avez besoin de leur aide pour prendre en charge les résidents d'urgence.

S'ils sont à la maison ou à proximité de la résidence, ils iront rapidement accueillir vos aînés pour les emmener dans le confort de leur domicile pendant que vous achèverez l'association et que les services d'urgence seront en route.

Priorité sécurité

En aucun cas ils n'auront à pénétrer dans la résidence pour retrouver des aînés. La sécurité de tous est la priorité!

De retour à la maison, les voisins composeront le 911 pour signaler la présence et l'identité des personnes âgées qu'ils accueillent.

Informez vos résidents de votre inscription à ce programme!



Exploitant