

## À quoi peut-on s'attendre quand on travaille avec l'OCHE?

Notre équipe utilise « l'approche OCHE » pour guider son travail. L'approche OCHE rend possible de traiter chaque locataire comme un cas individuel, car la situation de chacun et chacune est unique.

L'approche OCHE inclut :

- Messages positifs
- Engager et habiliter les locataires
- Utiliser des plans flexibles et créatifs
- Fournir des renseignements aux locataires
- Offrir une attention efficace et ciblée
- Traiter les problèmes sous-jacents
- Accéder à des fonds externes
- Améliorer la littératie financière
- Impliquer les familles dans l'aide
- Proposer des échelonnements raisonnables d'arriérés de paiement



Debout de gauche à droite : Trevor, Keishia, Sandy, Deneen, Laura, Alexandra et Glenn.

Assises de gauche à droite : Cynthia et Melanie.

## On a hâte de vous rencontrer...

Si vous avez des questions à adresser à l'OCHE, veuillez nous contacter. Vous pouvez obtenir plus de renseignements en consultant notre site Web!



### EMPLACEMENT

339, rue Bloor Ouest, bureau 221,  
Toronto (ON) M5S 1W7  
(Entrée accessible par le 341, rue Bloor Ouest)

### TÉLÉPHONES

(Téléphone) 416.632.7999  
(Télécopieur) 416.217.0335

### SITE WEB

[www.oche.ca](http://www.oche.ca)  
[info@oche.ca](mailto:info@oche.ca)

Droits d'auteur © 2017 Bureau de la commissaire de l'équité en matière de logement



## Bureau de la commissaire de l'équité en matière de logement (OCHE)

The Office of the Commissioner of Housing Equity  
(OCHE)



**INTÉGRITÉ • IMPARTIALITÉ • INDÉPENDANCE**

## Qui est la commissaire de l'équité en matière de logement?



Cynthia Summers dirige une équipe de professionnels qui ont une expertise en questions juridiques, en travail social, en santé mentale, en résolution des différends et en logement social. L'objectif du travail de l'équipe est de prévenir les expulsions.

Cynthia, travailleuse sociale autorisée, a de vastes connaissances et aptitudes de travail pour et avec des groupes vulnérables, y compris les personnes âgées, les personnes qui ont des problèmes de santé mentale et physique, les personnes à faible revenu et les nouveaux immigrants au Canada. Elle possède une expérience de plus de 15 ans dans le domaine du droit administratif; elle a été nommée par le gouvernement fédéral à la Commission de l'immigration et du statut de réfugié du Canada (CISR) et par le gouvernement ontarien en tant que membre du Tribunal du logement de l'Ontario.

## Nous travaillons avec qui?

Les locataires de la Société de logement communautaire de Toronto (SLCT) qui sont :

- des aînés (59+) ou des personnes ayant des vulnérabilités et
- qui font face à des expulsions pour loyer impayé.

## Comment travaillons-nous?

L'OCHE travaille avec les locataires et les agences communautaires afin de :

- identifier les défis sous-jacents qui ont pu mener aux loyers impayés,
- créer des solutions pour avoir des locations à long-terme, saines et avec succès
- relier les locataires aux agences communautaires pour un soutien continu.

L'OCHE fait aussi des audits afin de s'assurer que le personnel de la SLCT a suivi le processus approprié. L'OCHE publie également un rapport qui présente les résultats de notre engagement et de nos recommandations à la SLCT.



L'équipe de l'OCHE

## Certaines choses avec lesquelles on ne peut pas vous aider:

- les déménagements
- le calcul des loyers
- l'entretien
- autres types d'expulsions

Cependant, n'hésitez pas à nous contacter et nous vous orienterons vers quelqu'un qui pourra vous aider.

## Rencontrer un AIP pour la première fois

Les agents d'intervention préventive (AIP) – en photo ci-dessous – travaillent avec les locataires référés à notre bureau.



Si vous avez des loyers en retard et faites face à une expulsion de votre logement, veuillez nous contacter, ou demander à un proche, un défenseur ou une agence de le faire en votre nom. Si vous remplissez les conditions de notre mandat, un AIP vous contactera pour fixer une heure et un endroit où vous rencontrer. Sinon, on vous dirigera vers la bonne personne.

Au premier rendez-vous, vous discuterez des défis que vous avez eu pour payer votre loyer et comment on peut vous aider. Pendant ce processus volontaire, l'AIP identifiera aussi des solutions à long-terme et vous orientera vers des soutiens additionnels pour vous aider à maintenir votre location.

Pour le rendez-vous avec l'AIP, apportez les renseignements et documents en votre possession concernant les défis récents que vous avez eu à payer votre loyer. Si vous n'êtes pas sûr, nous pouvons vous aider à identifier les renseignements dont nous avons besoin pour vous aider.