

RÈGLEMENTS D'IMMEUBLE ET RESPONSABILITÉS DU LOCATAIRE

Vous trouverez ci-après le règlement de l'Office d'habitation Domaine du Roy. Il établit les règles à observer pour assurer la jouissance des lieux et préciser les règles d'usage et d'entretien des logements et des aires communes. Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration de l'Office d'habitation Domaine du Roy.

Chaque locataire est responsable du respect du règlement pour lui, pour les personnes qui habitent avec lui et pour toutes les personnes à qui il permet l'accès à l'immeuble ou à la maison. Le règlement fait partie intégrante du bail et tout manquement peut causer préjudice aux autres locataires ou à l'Office. Un locataire qui subit un dérangement doit signaler par écrit le fait à l'Office qui effectuera les vérifications nécessaires et avisera les personnes concernées pour demander le respect du règlement et, s'il y a lieu, le remboursement des frais occasionnés et des dommages causés.

Les signalements sont confidentiels, cependant, si l'Office doit établir une preuve à la Régie du logement, le témoignage des personnes qui portent plainte peut être requis.

Les objets du règlement sont traités ici en ordre alphabétique, pour une référence plus facile.

Animaux domestiques

L'Office tolère les animaux dans ses logements, mais se doit d'imposer des conditions bien strictes par respect pour tous les locataires. Veuillez vous référer à l'annexe A du présent document pour prendre connaissance des règles de conduite. Le locataire propriétaire d'un animal, qui ne respecte pas ces règles, devra se départir de son animal.

Antennes

L'Office favorise l'installation d'antennes collectives plutôt que d'antennes individuelles. Ceci a pour but de préserver les bâtiments tout en évitant la prolifération de ces équipements. Avant d'en installer une, vous devez avoir obtenu l'autorisation écrite de l'Office.

Toute antenne installée pour un usage personnel pourra être enlevée par l'Office, et ce, aux frais du locataire qui en fait l'installation sans autorisation.

Appareils ménagers

Pour les immeubles qui possèdent des salles de lavage (donc pas de laveuse et sècheuse dans le logement), ces appareils sont mis à votre disposition dans les salles de lavage à un coût minime prévu au règlement de location.

L'Office ne peut tolérer l'installation d'une laveuse ou d'une sècheuse à linge ou d'un lave-vaisselle, peu importe leur format, là où les installations spécifiques ne sont pas prévues à cet effet. La plomberie des immeubles n'est pas conçue pour cet usage. Les laveuses produisent des refoulements d'eaux usées dans les logements voisins. Les sècheuses causent des excès d'humidité qui endommagent les logements. L'usage d'un lave-vaisselle détériore la plomberie prématurément.

Boissons alcoolisées

Il est interdit de consommer des boissons alcoolisées dans les espaces communs. Pour une occasion spéciale, vous devez obtenir une autorisation de l'Office.

Chauffage d'appoint

Il est strictement interdit d'utiliser un chauffage d'appoint à l'intérieur de votre logement (foyer électrique, plinthes supplémentaires, chauffage radiant, etc.). Les chauffages d'appoint utilisent davantage de courant que les petits électroménagers et risquent de faire surchauffer la prise de courant, même si ce n'est pas le cas avec d'autres appareils. Vous comprendrez que cela est extrêmement dangereux d'utiliser des appareils trop puissants pour la source d'électricité. Les risques d'incendie dus à l'utilisation de chauffage d'appoint sont réels.

Chèque sans provision

Les frais bancaires liés à un chèque sans provision devront être remboursés par le locataire. Un chèque retourné avec la mention « sans provision » sera considéré comme un retard de paiement.

Clés

À l'arrivée d'un nouveau locataire, une clé pour chaque porte d'entrée des lieux loués sera remise au locataire. Si vous avez perdu, oublié, prêté ou si l'on vous a volé vos clés, vous devez communiquer avec l'Office. Des frais selon les tarifs en vigueur vous seront chargés si vous demandez de faire débarrer votre porte et/ou de remplacer vos clés.

Si pour des raisons sérieuses, un locataire désire faire changer les serrures de son logement, il doit en faire la demande à l'Office qui effectuera le changement moyennant le tarif en vigueur.

Le locataire ne peut effectuer lui-même un changement de serrure puisqu'il importe que les serrures installées soient compatibles avec les clés maîtresses. Il est strictement interdit d'ajouter des serrures ou tout autre type de loquet, aux portes du logement, car ceci pourrait entraîner des délais importants si une urgence obligeait les employés à

entrer dans votre logement. Vous seriez alors tenu responsable de tous les dommages causés aux lieux loués en raison de ce délai.

À votre départ, vous devez remettre à l'Office toutes les clés qui sont en votre possession.

Détecteurs de fumée

Le locataire doit veiller à ce que les détecteurs de fumée de son logement soient, en tout temps, en état de fonctionner : vous ne devez pas les peindre, ni débrancher le disjoncteur. Pour les détecteurs à pile, vous devez aussi voir au remplacement de la pile au moins deux fois par année. Le service des incendies suggère d'effectuer ce remplacement aux changements de l'heure, soit à l'automne et au printemps. Vous devez signaler à l'Office tout mauvais fonctionnement.

Les détecteurs de chaleur ne nécessitent pas de piles et ne doivent pas être peints.

Ne débranchez jamais votre détecteur de fumée, il pourrait vous sauver la vie!

Encombrement

Il est défendu d'encombrer l'extérieur ou l'intérieur des lieux loués ou des espaces communs (galerie, balcons, corridors, escaliers, terrain) avec quelque objet personnel que ce soit : tapis, chaussures, bicyclettes, triporteurs, boîtes, meubles, jouets, poussettes et autres. Tout doit être rangé dans votre logement ou dans votre rangement.

Locataires des maisons en rangée : Les balcons, patios et cours extérieures ne doivent pas non plus être encombrés.

Il est défendu d'utiliser les corridors, cages d'escalier et escaliers pour des regroupements ou des jeux.

L'Office peut enlever, aux frais du locataire, tout ce qui constitue un encombrement pour la circulation, la sécurité ou l'entretien.

Entretien par le locataire

À votre arrivée dans notre nouveau logement, tout a été inspecté et réparé. Cependant, si vous constatez une défectuosité qui aurait échappé au personnel de l'Office, vous devez le signaler sans tarder. Sans quoi vous pourriez être tenu responsable.

Aucune modification au logement n'est permise à moins d'une autorisation écrite de l'Office. Le locataire doit laisser intacte et en bon état toute amélioration permanente qu'il a faite dans les lieux loués. Toute réparation causée par une installation ou modification non autorisée sera facturée au locataire. Vous devrez effectuer, ou faire effectuer à vos frais, tous les travaux requis pour remettre le logement comme il vous a été livré. Si vous remplacez des objets tels que des luminaires électriques, plaques

murales, etc., vous devez les conserver et les remettre lors de votre départ. Les articles manquants pourraient vous être facturés.

Le locataire est responsable du maintien en bon état, des lieux qu'il habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement. Tous bris au logement et/ou aux équipements, qui ne résultent pas d'usure normale, devront être réparés aux frais du locataire, selon les exigences de qualité de l'Office. L'Office peut effectuer les réparations requises, mais les coûts engendrés par cette réparation seront facturés au locataire. Exemples : moustiquaire, mur endommagé, remplacement des ampoules, fluorescentes, sièges de toilette, etc.

Locataires des maisons en rangée : Vous êtes responsable du déneigement et de la tonte du gazon de façon régulière durant l'été.

Foyers extérieurs

En ce qui concerne les feux en plein air, il existe un règlement municipal qui les régie. Les feux doivent se faire dans un foyer. Un permis d'installation ainsi qu'une preuve d'installation sont demandés. Il importe donc que les locataires désirant installer un foyer extérieur en fassent la demande à l'Office au préalable. Toute installation faite sans autorisation de l'Office et/ou non-conforme au règlement municipal sera enlevée.

Installation supplémentaire

Ne pas installer dans les lieux loués, sans le consentement écrit de l'Office : des antennes paraboliques, un climatiseur, d'autres unités de chauffage, d'autres conduits électriques, lave-vaisselle, clôture, remise extérieure, piscine extérieure, foyer extérieur ou abri d'auto.

Matières dangereuses

Le locataire ne peut employer ou conserver dans son logement, une dépendance ou une aire commune, toute substance qui pourrait constituer un risque d'incendie ou d'explosion mettant en danger la santé et la sécurité des locataires de l'habitation. À titre d'exemple : une bouteille de gaz propane, des moteurs ou équipements alimentés à l'essence, un bidon d'essence, etc.

Modifications au bien loué

À moins d'autorisation écrite de l'Office, le locataire ne pourra faire aucun changement ou modification aux lieux loués même si ces modifications et changements avaient pour effet de les améliorer. Le locataire qui négligera de respecter cette règle devra assumer les coûts pour remettre les lieux loués dans leur état initial.

Il est strictement défendu de fixer de la tapisserie dans les lieux loués ou de coller des fleurs caoutchoutées ou toute autre décoration similaire sur les appareils sanitaires (bain, douche, toilette, lavabo et évier) ou en tout autre endroit.

Ordures ménagères

Lorsqu'un locataire ne dispose pas correctement de ses ordures, c'est tout le voisinage qui en souffre.

Placez vos déchets dans des sacs bien fermés avant d'en disposer dans les conteneurs ou les bacs. Pour éviter les mauvaises odeurs ainsi que l'encombrement, les locataires des immeubles doivent sortir les déchets à l'extérieur et non les déposer dans le couloir de l'immeuble. Pour les locataires des maisons en rangée, en dehors de l'horaire de cueillette, placez vos bacs de recyclage et de poubelles dans le côté ou en arrière du bâtiment et non devant.

Depuis le 1^{er} février 2010, tous les citoyens du Lac-Saint-Jean doivent déposer leurs déchets strictement dans un bac roulant. Pour ceux et celles qui n'ont pas de bac roulant pour leurs déchets, ils devront s'en procurer un dans les quincailleries ou autres commerces offrant ce type de produit. Il est important de rappeler que chaque citoyen ne peut mettre qu'un seul bac roulant au chemin (un bac par adresse civique).

Si vous devez disposer d'objets qui ne peuvent aller à la poubelle ni à la récupération, l'écocentre de Saint-Félicien représente une façon pratique et facile de se débarrasser de ses résidus encombrants sans nuire à l'environnement. Si vos matières ne peuvent pas être mises en valeur par le recyclage, le compostage ou la valorisation, vous serez redirigés vers l'endroit approprié. L'écocentre est situé au 1800 rue Verreault à Saint-Félicien.

Piscines extérieures

Les locataires désirant installer une piscine doivent en faire la demande à l'Office au préalable. L'installation devra être conforme au règlement municipal de la ville de Saint-Félicien. De plus, le locataire devra assumer les coûts d'électricité engendrés par le filtrage et le chauffe-eau dans les délais prescrits par l'Office. Une preuve d'assurance responsabilité civile devra également être fournie. Enfin, lorsqu'une clôture est exigée, la pose et l'entretien sont aux frais du locataire.

Portes et fenêtres

L'hiver ou lors de pluie abondante, le locataire devra prendre soin de ne pas laisser de portes ou de fenêtres ouvertes entraînant ainsi l'entrée de la pluie ou de la neige et/ou un coût de chauffage excessif. Le locataire qui négligera d'observer cette règle sera tenu responsable de tous les dommages causés aux biens des autres locataires ou aux lieux loués.

Il est conseillé de ne pas mettre de draps et de couvertures dans les fenêtres de façon permanente.

Pour les locataires d'immeuble : Il est important de ne jamais obstruer la fermeture des portes. Les portes fermées permettent de contrôler la circulation des visiteurs

indésirables et de la fumée en cas d'incendie. De plus, les objets comme les cartons, coins de vois et cailloux endommagent les portes qui sont installées pour demeurer fermées.

Les locataires d'un immeuble sont invités à garder leur porte d'appartement fermée en tout temps. Cette pratique vise le respect de l'intimité de chacun, en plus d'empêcher les odeurs et le bruit de déranger les autres occupants de l'immeuble. Elle constitue une mesure de sécurité additionnelle en cas d'incendie et aide à la prévention du vol ou de l'intrusion. De plus, les portes coupe-feu sont situées dans les cages d'escaliers. Elles constituent une protection en cas d'incendie, car elles empêchent les flammes de se propager à tout l'édifice. Elles doivent demeurer fermées en tout temps. Il est important de bien identifier le visiteur à l'interphone avant d'ouvrir la porte.

Remises extérieures et clôtures

Aucune remise extérieure ou clôture autre que celles installées par l'Office ne sera tolérée sur les terrains appartenant à l'Office.

Locataires des maisons en rangée : Une seule remise extérieure sera permise. Avant d'en faire l'installation, le locataire devra obtenir l'autorisation écrite de l'Office ainsi qu'un permis du service d'urbanisme de la ville. L'emplacement de la remise devra respecter tous les lois et règlements en vigueur et elle ne sera installée que sur un plancher de vois ou directement sur le sol.

Les dimensions maximales à respecter sont les suivantes : 2,5 mètres (8 pieds) de largeur sur 2,5 mètres (8 pieds) de profondeur et 2,5 mètres (8 pieds) de hauteur. Les coûts supplémentaires occasionnés par cette installation sont aux frais du locataire (taxes, aménagement du terrain, etc.).

Le locataire devra maintenir en bon état cette remise et ne pas changer l'usage auquel elle est destinée.

L'Office se réserve le droit d'exiger que la remise soit réparée ou qu'elle soit enlevée aux frais du locataire.

Les mêmes dispositions s'appliquent pour les clôtures ou délimitations de terrain et enclos quant au respect des lois et règlements, de l'entretien et des coûts supplémentaires occasionnés par cette installation. Ils devront également faire l'objet d'une demande écrite à l'Office.

Retard de paiement

Le loyer est dû le premier de chaque mois. Tout paiement après le premier sera considéré comme un retard de paiement. En cas de retards fréquents, une plainte sera déposée à la Régie du logement. Les frais bancaires reliés à un paiement préautorisé refusé ou à un chèque sans provision devront être remboursés par le locataire. Un paiement retourné sera considéré comme un retard de paiement.

Salles de lavage

Pour les locataires des immeubles : L'Office fournit un nombre suffisant de laveuses et de sècheuses aux locataires de l'immeuble. Des frais d'utilisation sont chargés selon le règlement de location en vigueur.

Cependant, ces équipements sont réservés exclusivement aux locataires. Afin de favoriser le bien-être des locataires voisins des salles de lavage, utilisez les salles aux heures d'ouverture qui sont de 8h00 à 21h00.

Salon communautaire

Dans les immeubles, le salon communautaire est à l'usage de tous les locataires. Il ne constitue pas une extension de votre logement. Vous devez l'utiliser de façon à ne pas troubler la quiétude des autres locataires. Aucun bruit excessif n'y sera toléré. Vous devez aussi garder les lieux propres en tout temps.

Stationnement

L'Office met des espaces de stationnement à la disposition des locataires. Vous devez communiquer avec l'Office pour demander un stationnement ou pour effectuer toute modification concernant le stationnement qui vous est alloué. . Veuillez vous référer à l'annexe B du présent document pour prendre connaissances des règles de conduite.

Les frais pour la location des places de stationnement sont fixés par le règlement de location, le montant qui vous est chargé est inscrit spécifiquement dans votre bail. Ils sont payables le premier du mois, en même temps que votre loyer.

Le détenteur d'un stationnement doit utiliser les aires de stationnement qui lui sont réservées. Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation. Assurez-vous de bien stationner votre véhicule dans son espace.

Il est interdit de stationner votre voiture ou de laisser stationner vos visiteurs en dehors des zones de stationnement définies. Notez que vous êtes responsable des gens à qui vous donnez accès à l'immeuble, vous avez donc la responsabilité de voir à ce qu'ils ne nuisent à aucun des autres locataires. Si aucun stationnement n'est disponible pour vos visiteurs, ils doivent se stationner dans la rue. Les aires de circulation, la zone de cueillette d'ordures, le gazon ainsi que les zones réservées aux véhicules d'urgence et aux piétons ne doivent jamais être occupés par des véhicules stationnés.

Il est surtout défendu de stationner devant les entrées pour plus de quelques minutes afin de débarquer quelqu'un ou des paquets. Cela pourrait compromettre la sécurité en rendant difficile, voire impossible, la circulation de véhicules d'urgence.

Il est important de circuler lentement dans les aires de circulation du stationnement, et ce, afin d'assurer la sécurité des personnes qui circulent à pied et d'éviter une collision avec un autre véhicule.

L'Office n'est pas responsable des bris ou accidents de véhicule sur les terrains qu'il administre.

Tout véhicule stationné dans les espaces de stationnement gérés par l'Office doit être en bon état de fonctionnement et capable de rouler. Le stationnement de l'un des véhicules suivants est donc interdit :

- Les véhicules sans plaque d'immatriculation
- Les véhicules ayant une plaque d'immatriculation avec la mention « remisage »
- Les véhicules accidentés ou incapables de rouler
- Les véhicules perdant de l'huile ou de l'essence

Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations/entretien des automobiles sont interdits sur les terrains appartenant à l'Office. De plus, le locataire d'un espace de stationnement qui endommage le terrain devra défrayer les coûts nécessaires pour réparer les dommages.

Il est interdit de brancher le chauffe-moteur ou tout autre équipement électrique d'un véhicule automobile sur un circuit électrique du logement ou du bâtiment. Le locataire ne doit utiliser les prises chauffe-moteur installées à cette fin, et pour lesquelles il est autorisé.

Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le déplacer lors du déneigement.

Tout petit véhicule contenant de l'essence (par exemple une mobylette) doit se voir allouer un espace de stationnement. Il ne peut être entreposé dans un logement ou un casier de rangement ou ailleurs sur les pelouses.

Le stationnement de motocyclettes est autorisé de deux (2) motos par espace de stationnement.

Il est strictement défendu de stationner un véhicule sur les aires gazonnées ou à tout autre endroit non prévu à cet effet. Les stationnements spécifiquement aménagés sont les seuls endroits où il est permis de stationner un véhicule moteur.

Tout utilisateur de stationnement qui ne respecte pas l'un des points du présent règlement s'expose à voir son véhicule remorqué à ses frais et sans préavis ou s'expose à ce qu'on lui émette un constat d'infraction engendrant une amende. De plus, le détenteur d'un stationnement commettant des infractions répétées à ce règlement risque de perdre le privilège de détenir un stationnement, et ce, pour une période indéterminée.

Tabac

L'Office a l'obligation de faire respecter la Loi sur le tabac dans ses immeubles et doit payer des amendes à chaque manquement. Il est donc interdit de fumer dans toutes les aires communes, et ce, en tout temps.

Aidez-nous à garder les aires communes libres de fumée :

- Éteignez votre cigarette avant d'entrer dans l'immeuble ou avant de sortir de votre logement;
- Demandez à vos visiteurs la même précaution;
- Gardez votre porte de logement fermée.

Il est interdit de fumer du cannabis, la cigarette, la cigarette électronique, cigare ou tout autre produit fumé dans les aires communes et sur le terrain de l'immeuble.

Tranquillité

La circulation habituelle dans un immeuble et les bruits réguliers de la vie quotidienne dans les logements contribuent suffisamment au niveau sonore et à une activité normale. En tout temps, les locataires doivent respecter la tranquillité des autres locataires : le va-et-vient, les attroupements, le bruit, les cris et la musique forte qui nuisent à la tranquillité des voisins ne sont jamais permis, peu importe l'heure.

Le locataire s'engage de telle sorte qu'aucun bruit excessif ne cause de dérangement ou d'inconvénient à ses voisins. Le locataire doit se conduire de façon à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires.

Usage des lieux loués et composition du ménage

Le locataire s'engage à occuper et utiliser les lieux loués qu'aux seules fins d'habitation pour lui et les membres du ménage. Toute forme de commerce est interdite.

Les seuls membres du ménage reconnus par l'Office et autorisés à demeurer sur les lieux loués sont ceux qui sont inscrits au bail. Le locataire reconnaît et s'oblige que la présence d'un occupant non reconnu par l'Office cause un préjudice sérieux, tel préjudice pouvant être invoqué par l'Office lors d'une action en résiliation de bail.

Lorsque le chef de ménage en fait la demande, l'ajout d'un occupant pourra, sous réserve des normes et règles prescrites par l'Office, être autorisé par ce dernier.

AUTRES RESPONSABILITÉS DU LOCATAIRE

(En ordre alphabétique)

Affichage

Les tableaux d'affichage dans les immeubles sont à la disposition des locataires et de l'association des locataires. Les personnes et/ou organismes extérieurs doivent avoir l'autorisation de l'Office pour afficher sur ces tableaux.

Aires de circulation/aires communes

Pour éviter les accidents et permettre une circulation rapide en cas d'évacuation d'urgence, les aires de circulation intérieures et extérieures ainsi que les issues doivent être dégagées en tout temps.

À la suite de bris ou au fil des saisons, particulièrement l'hiver, les allées piétonnières peuvent présenter certains obstacles. Une grande prudence est alors nécessaire. Vous devez circuler prudemment et signaler sans délai toute situation qui présente un danger.

Les salles communautaires, dans les immeubles qui en possèdent, sont utilisées pour des activités personnelles ou de groupe. Les salles de lavage mises à la disposition des locataires dans certains immeubles sont très fréquentées.

Les utilisateurs des salles doivent s'engager à les remettre en excellent état et sont responsables de tout bri ou plainte pouvant découler de leur occupation de la salle.

Aucun bruit ne sera toléré dans les salles communautaires et de lavage après 23 heures.

Dans les immeubles, les aires de circulation : les vestibules, les halls d'entrée, les corridors et les escaliers sont utilisés par tous les locataires. Dans les aires extérieures : les stationnements, les chemins d'accès, les allées piétonnières, espaces où il y a du gazon, les escaliers et les balcons communautaires sont également utilisés par l'ensemble des locataires.

Tous ces espaces communs doivent être utilisés dans le respect des personnes et dans un souci de propreté, de sécurité et du maintien en bon état des lieux.

Aménagement paysager

L'Office assurer un aménagement paysager de base pour tous les immeubles. Une fois l'aménagement réalisé, la collaboration de tous est requise pour conserver cet aménagement. Le locataire doit veiller au bon état du gazon, des arbres ou de toute autre plantation afin de protéger et d'embellir l'environnement de l'immeuble. Il est strictement interdit de stationner sur le gazon, tous véhicules moteurs ou autres véhicules telles que des roulettes, des remorques, etc. : à long terme, ces véhicules endommagent le terrain et les frais pour la remise en état pourraient vous être chargés.

Les efforts que chacun fait pour maintenir les espaces communs propres et en bon état contribuent à faire de nos HLM des lieux où l'on peut être fier de vivre!

Assurance responsabilité

L'Office recommande fortement à tous ses locataires de contracter une police d'assurance (feu, vol et responsabilité). Ainsi, vos biens personnels seront remplacés, en cas de sinistre ou de vol, selon les clauses comprises dans votre police. De plus, si un incendie ou des dégâts surviennent par votre faute ou celle d'une personne à qui vous permettez l'accès aux lieux loués, vous seriez tenu responsable des dommages et vous pourriez être poursuivi. L'assurance responsabilité est une sécurité et vous protège contre ce genre de problème.

Attroupement

Pour les locataires des immeubles : La flânerie est interdite dans les aires de circulation communes intérieures des immeubles de l'Office, afin de ne pas troubler la quiétude des autres locataires de l'immeuble.

Balcons et patios

Les locataires qui bénéficient d'un balcon ou d'un patio privé sont responsables de son entretien et de son déneigement. Tout comme à l'intérieur du logement, aucune modification ne doit être effectuée : vous ne devez, en aucun cas, percer le revêtement sur le balcon. Il n'est pas permis non plus de fixer des cordes à linge, auvents ou autres objets sur les murs, les cadres de portes ou au plafond des balcons.

Si vous placez des boîtes à fleurs sur les garde-corps, utilisez des fixations qui n'endommagent pas les garde-corps et placez-les vers l'intérieur du balcon.

Comme le balcon ou la porte-patio sont des sorties du logement qui peuvent servir en cas d'urgence, il est important de le maintenir accessible et de ne pas l'encombrer d'objets qui pourraient nuire à votre évacuation.

Il est interdit de jeter quelques objets que ce soient par les fenêtres, les balcons ou par toutes autres ouvertures. Le locataire qui veut secouer un tapis, carpepe, vêtement, balai ou vadrouille par les balcons devra s'assurer que cela ne crée aucun inconvénient pour les voisins, particulièrement celui d'en dessous si l'on habite au 2^e étage.

De plus, lorsque vous nettoyez votre balcon, assurez-vous qu'il n'y a personne en dessous.

Biens personnels

Pour les locataires des immeubles : le logement, le balcon, le patio et le rangement attribués au locataire sont les seuls endroits où des objets personnels peuvent être placés.

Tous les espaces communs doivent être libre de tout objet personnel en tout temps. Le locataire ne doit rien y déposer, comme des boîtes, des meubles, et il ne doit rien fixer comme des cadres, décorations, et rien non plus sur les terrains communs, tels corde à linge, équipement récréatif, etc.

Climatiseur

L'Office permet l'installation de climatiseurs aux fenêtres à condition de respecter les normes en vigueur. Le locataire doit aviser l'Office de son intention d'installer un climatiseur. Celui-ci doit être approuvé ACNOR (CSA).

Le climatiseur doit être installé dans une fenêtre ou dans une ouverture prévue à cet effet. Il est interdit de percer des ouvertures dans d'autres endroits du logement. Pour ne pas incommoder les voisins, installez un bassin sous le climatiseur afin de recueillir l'eau produite par l'appareil.

Tous les frais d'installation sont à la charge du locataire. Un montant annuel supplémentaire, prévu au règlement de location, sera ajouté à votre loyer pour chaque climatiseur que comprend le logement.

Conflits

Le bruit, l'inconduite, la violence, les ordures, les animaux, le vandalisme... un voisin vous dérange? N'attendez pas que la situation devienne intolérable : commencez par lui en parler, vous pourrez probablement vous entendre.

Si cela ne fonctionne pas, il faut faire connaître le problème à l'Office en faisant parvenir une plainte écrite, tel que le décrit la politique de traitement des plaintes. Souvent, plus la situation est traitée rapidement, plus la solution est simple et efficace.

L'Office fera les vérifications nécessaires et avisera le locataire qui dérange de corriger son comportement, tout en lui proposant de l'aide au besoin.

Selon les constatations et le nombre de plaintes reçus, l'Office intervient d'abord par des lettres d'avertissement aux locataires. On y explique les faits reprochés et le règlement de l'Office et on demande de cesser ces agissements. Il peut y avoir des rencontres de conciliation et de médiation entre les locataires et/ou des entrevues individuelles en vue de régler le problème.

Il est important de contacter l'Office à nouveau si le problème persiste et de ne pas hésiter à le faire aussi souvent que nécessaire. En effet, si l'Office ne reçoit plus de plaintes à ce sujet, le problème sera considéré comme réglé.

Selon la nature du problème et ce qui est constaté, des avis plus sévères sont envoyés : lettres recommandées, mises en demeure par un avocat ou autres. Ces interventions dépendent de la nature des faits reprochés, de leur répétition, de leur gravité, de leurs

circonstances et du nombre de plaignants. La grande majorité des problèmes sont réglés avant d'en arriver à ces interventions plus rigoureuses.

Finalement, si une personne refuse de se conformer aux avis, l'Office devra entamer une procédure de résiliation du bail auprès de la Régie du logement.

Décorations

Les fêtes de Noël et de l'Halloween, entre autres, donnent lieu à l'installation de décorations toutes sortes. Certaines règles doivent être établies, car ces décorations pourraient causer des problèmes d'encombrement, d'entretien et de sécurité.

Vous devez respecter les mesures d'économie d'énergie et les règles de sécurité pour les décorations lumineuses, et ce, comme il se doit pour l'utilisation de tout appareil électrique.

Pour les locataires des immeubles multi : Les aires de circulation doivent être libres de tout objet en tout temps car en cas d'évacuation d'urgence, vous aurez besoin de tout l'espace.

De plus, les panneaux d'alarme, les têtes de gicleurs, les déclencheurs manuels, les plans d'évacuation, les affiches «sortie», les extincteurs et autres équipements de sécurité doivent être visibles et accessibles en tout temps.

Dans les aires communes, vous ne devez donc rien décorer d'autre que les portes de votre logement, et ce, sans percer ne la porte ni le cadre. Utilisez toujours de la gommette. Les sapins, crèches et autres objets peuvent être installés dans les salles communautaires et/ou dans les espaces communs, si et seulement si cela ne compromet pas la sécurité.

Pour les locataires des maisons en rangée : Il est strictement interdit de percer, coller ou endommager le revêtement extérieur (briques, bois, cadres, portes, etc.) des édifices. Le non-respect de cette clause entraînera la facturation au locataire des frais de réparation relatifs à ces bris. Les décorations ne doivent pas non plus obstruer ni les sorties en cas d'évacuation d'urgence ni les équipements de sécurité.

Déneigement

Le déneigement des stationnements, des entrées et des sorties des immeubles multi est effectué par l'Office ou ses contractants. Le locataire doit déneiger son balcon ou son patio et est responsable de déneiger sa voiture.

En cas de chute de neige, vous devez absolument enlever votre voiture, et faire enlever celles de vos visiteurs, du stationnement avant 9 heures le matin et attendre que le déneigeur soit passé avant de la replacer. Si vous êtes dans l'impossibilité de le faire, vous devez trouver quelqu'un qui le fera. Si votre condition de santé ne vous permet pas de déplacer votre véhicule, vous devez envisager de l'entreposer pour la période hivernale.

Des voitures qui demeurent dans le stationnement imposent au déneigeur de revenir ou de laisser les stationnements en mauvais état. Le déneigeur est en droit de charger des frais supplémentaires s'il doit effectuer son travail dans des conditions difficiles, c'est-à-dire quand il y a des voitures sur le stationnement. Il peut aussi refuser de faire le travail, et ce, sans obligation de sa part de revenir plus tard.

De plus, un stationnement enneigé pourrait compromettre la sécurité en rendant difficile, voire impossible, la circulation de véhicules d'urgence.

L'Office pourra faire remorquer, aux frais du locataire, la voiture qui nuit, ou facturer au locataire dont la voiture n'a pas été déplacée toute charge relative aux interventions supplémentaires engendrées en raison de la présence de sa voiture dans le stationnement.

Les locataires des maisons en rangée : Doivent déneiger les allées piétonnières et les accès, de même que leur stationnement privé s'il y a lieu. Ils doivent voir à garder accessible l'accès au compteur d'Hydro Québec.

Entretien par l'Office

L'Office s'engage à fournir un logement en bon état et à y effectuer les réparations qui s'imposent en raison de l'usure normale des appareils, des pièces ou en raison de l'âge de ces derniers. Exemples : moustiquaire qui s'effiloche en raison de son âge, serrure rendue défectueuse par l'usure, etc. Dans ces cas, l'Office s'engage à défrayer le coût des réparations. Toutefois, des priorités et des calendriers d'intervention doivent être établis, ce qui peut causer certains délais.

Entretien préventif

L'Office inspecte occasionnellement les logements pour noter le degré d'usure des principales composantes (revêtements de sol, fenêtres), afin de prévoir les budgets nécessaires pour leur remplacement. Votre collaboration est essentielle : il est utile que vous soyez présent au rendez-vous. Vous ne devez pas attendre cette visite pour signaler les bris.

Équipements

Hotte de cuisinière et ventilateur de salle de bain

Le filtre de la hotte de cuisinière doit être nettoyé régulièrement pour un meilleur rendement. Le remplacement des filtres de la hotte de cuisine est sous la responsabilité du locataire. Lorsque vous cuisinez, n'oubliez pas de faire fonctionner la hotte.

Certaines salles de bains sont munies de ventilateur. L'hélice et le grillage doivent être nettoyés fréquemment pour un meilleur rendement. Vous devez également utiliser ce ventilateur le plus fréquemment possible afin d'éviter qu'il y ait trop d'humidité.

Portes et fenêtres

Pour assurer un bon fonctionnement des fenêtres et des portes coulissantes avec un minimum d'effort, maintenez-les le plus propres possible, en nettoyant régulièrement les rainures dans le bas et le haut. Vous pouvez les lubrifier à l'aide d'un aérosol au silicone.

Les locataires qui désirent faire installer dans leur logement des goupilles de sécurité, pour leurs portes et fenêtres, doivent en faire la demande à l'Office au préalable.

Équipement de sécurité

L'Office respecte les normes de sécurité : il fournit et entretient régulièrement tous les systèmes de détection, d'alarme et d'extinction requis dans chacun des logements et des immeubles. Les locataires doivent préserver en tout temps le libre accès, la visibilité et le bon état de ces équipements, et ne doivent les utiliser qu'en cas d'urgence.

Par mesure de prudence, vous devez savoir où sont situés les extincteurs et les déclencheurs.

Espaces de rangement

Les espaces de rangement sont situés dans les logements. Vous devez utiliser cet espace dans y apporter de modifications : n'ajoutez pas de fils de rallonge, de chauffeuses, ni d'éclairage supplémentaire pour éviter les risques d'accident et d'incendie. Évitez également d'encombrer les rangements en disposant régulièrement des objets devenus inutiles.

Certains espaces de rangement servent d'accès à des équipements tels que des panneaux électriques, des valves de plomberie ou des chauffe-eau, vous devez en assurer en tout temps un accès rapide.

Évacuation en cas de sinistre

Exercice d'évacuation

L'Office organise chaque année, dans chacun des immeubles, un exercice d'évacuation en cas de sinistre. Ces exercices servent à pratiquer, dans le calme, les gestes nécessaires lors d'un sinistre, vous pouvez y apprendre comment fonctionnent les systèmes de sécurité de votre immeuble, vous pouvez profiter de l'occasion pour signaler les points à améliorer et pour obtenir de l'information sur des points qui peuvent vous inquiéter.

L'Office utilise les exercices pour améliorer ses systèmes et pour adapter le plan d'évacuation de chaque immeuble selon les personnes qui l'habitent.

Faites-vous un devoir de participer à l'exercice annuel d'évacuation pour votre propre sécurité et celle des autres locataires.

Plan d'évacuation

L'Office prépare un plan d'évacuation pour chaque immeuble. Sur votre étage, un plan indique où sont situés les extincteurs, les avertisseurs et les sorties d'urgence. Vous devez prendre quelque minutes pour le regarder et ainsi, en cas de sinistre, vous saurez les trouver rapidement et facilement.

Maisons en rangée : Tous les locataires sont garants de leur propre sécurité et ils sont invités à entretenir de bonnes habitudes de sécurité face aux sinistres, notamment par la conception d'un plan d'évacuation.

Extermination

Tous les logements sont inspectés par le personnel de l'Office, lors de la remise à neuf. Les interventions nécessaires contre la vermine, le cas échéant, sont effectuées avant qu'un locataire ne prenne possession du logement. La présence d'insectes ou de vermine dans votre logement ou sur la propriété n'est pas tolérée. Afin d'éviter toute multiplication, signalez immédiatement la présence d'insectes ou de vermine en communiquant avec l'Office qui se chargera de l'extermination.

Information aux locataires

Ce guide ne peut couvrir toutes les situations, ni prévoir tous les cas. Pour bien informer les locataires, l'Office distribue des feuillets d'information dans tous les logements pour des situations spéciales. Dans les immeubles où il y a des babillards, les locataires pourront y trouver les informations qui touchent leur immeuble et des changements qui peuvent survenir.

Moisissures

Si des moisissures apparaissent dans votre logement, c'est votre responsabilité de le signaler à l'Office qui prendra les mesures nécessaires pour les éliminer. Par ailleurs, certaines précautions de base peuvent être prises afin d'éviter les moisissures.

Conseils de prévention :

- Nettoyer et assécher tout dégât d'eau le plus vite possible.
- Informer l'Office immédiatement s'il y a un dégât d'eau important.
- Actionner les ventilateurs, surtout lors de certaines activités comme le bain, la douche, la lessive et la cuisson.
- S'assurer que le tuyau de la sècheuse est bien raccordé à une sortie extérieure.
- Limiter l'usage d'humidificateurs.
- Assurer une bonne ventilation du logement en ouvrant périodiquement les fenêtres.
- Éviter de sécher à plat de façon excessive le linge à l'intérieur.
- Dans les sous-sols, conserver un espace entre le mur et les meubles pour favoriser la ventilation.
- Éviter de surcharger les garde-robes.

- Installer un déshumidificateur si votre environnement est particulièrement humide.

Oiseaux et rongeurs

Le locataire s'engage à ne pas nourrir les oiseaux et les rongeurs (pigeons, mouettes, écureuils, etc.) afin de préserver l'environnement des habitations. Ces animaux sont souvent porteurs de maladies, détruisent l'environnement et attirent la vermine.

Peinture

Le locataire peut repeindre les surfaces déjà peintes dans le logement. L'Office autorise la couleur sur les murs des logements. Cependant, comme vous devrez, lors de votre départ, remettre le logement comme vous l'avez reçu, nous vous demandons d'utiliser de la peinture blanche ou de couleur très pâle, la remise au blanc sera facilitée!

L'Office fournit la peinture (excluant le matériel et la main d'œuvre) à tous les nouveaux locataires lors de la signature du bail ou en cas de transfert demandé par l'Office. L'Office ne fournit la peinture à un locataire qu'une seule fois, à son arrivée. Le locataire doit utiliser cette peinture dans un délai de 3 mois suivant son entrée dans le logement, après quoi l'Office récupèrera la peinture et le locataire devra en assumer les frais s'il désire peindre son logement à une date ultérieure?

Lors de travaux de peinture, pensez à protéger les revêtements de sol, appareils ménagers, détecteurs de chaleur et de fumée. Enlevez les plaques murales des prises de courant, des interrupteurs et autres afin d'éviter de les tacher de peinture.

Ne jamais peindre les portes d'armoires et autres portes teintées ou vernies.

Pour que la peinture demeure propre et belle plus longtemps, lavez les murs périodiquement, particulièrement si vous cuisinez souvent ou si quelqu'un fume régulièrement dans votre logement.

À l'extérieur, les balcons, les garde-corps de fer forgé, de même que les murs de briques ou autres revêtements extérieurs ne doivent pas être peints.

Pour les locataires d'un immeuble : La peinture des surfaces communes intérieures et extérieures est de la responsabilité de l'Office.

Plomberie

Le locataire doit maintenir en état de fonctionnement les conduites de l'évier, du lavabo, de la baignoire, la robinetterie et les accessoires de toutes sortes qui se trouvent dans le logement. Vous devrez donc faire réparer et assumer les coûts de toute conduite sanitaire bloquée par négligence.

Vous devez utiliser le ramasse-miettes (bouchon) de l'évier de la cuisine et éviter de jeter dans les éviers de la cuisine ou de la salle de bain de petits objets tels des cotons-tiges, des cure-dents ou des pinces à cheveux, car ceux-ci risquent d'obstruer les conduits d'égouts.

L'Office s'engage à défrayer le coût des réparations des pièces pour des travaux dont il est responsable. À titre d'exemple : une pente inversée des tuyaux, un blocage de l'égout principal du bâtiment, un joint d'étanchéité ou l'usure normale des équipements.

Un conseil de prévention : Pour garder les tuyaux d'évier et du bain dégagés, il s'agit de verser une fois par mois ½ tasse de vinaigre avec une cuillerée de soda à pâte dans les renvois. Les produits comme le « Drano » brisent les conduits, évitez-les.

Poêles BBQ

L'utilisation de poêles BBQ sur les balcons est autorisée sauf les modèles avec des briquettes de charbon de bois. Assurez-vous de respecter en tout temps les règles de sécurité des appareils au gaz. Il est interdit d'entreposer les bouteilles de gaz propane dans des endroits fermés. Conservez-les sur le balcon.

Nous vous demandons de faire attention à ne pas importuner vos voisins avec la fumée s'échappant de votre barbecue.

Prises de téléphone et câble

L'Office permet l'installation de prises supplémentaires pour le téléphone et le câble, à la condition que ces installations se fassent convenablement et esthétiquement.

Lorsqu'un employé d'une compagnie de services téléphoniques et/ou de câblodistribution se présente à votre logement et exige une autorisation du propriétaire pour effectuer ce genre de travail, vous n'avez qu'à lui faire lire ces lignes. Le coût d'installation de ces prises est la responsabilité du locataire.

Pour les services de câblodistribution qui nécessitent une antenne, avant d'en installer une, vous devez avoir obtenu l'autorisation écrite de l'Office. Toute antenne installée pour un usage personnel pourra être enlevée par l'Office, et ce, aux frais du locataire qui en fait l'installation sans autorisation (pour plus de détails, référez-vous à la section *Antennes* du présent guide).

Protection des revêtements

Des normes sont établies afin de maintenir une qualité équivalente pour l'ensemble des logements et des aires communes, assurant ainsi un entretien à long terme plus efficace et plus économique. Toute modification doit donc être préalablement autorisée par l'Office.

Afin de protéger les murs, le locataire ne doit rien y coller, ni les percer, ni les altérer. Les miroirs collés, par exemple, brisent les murs et la réparation est coûteuse. Pour les cadres, utilisez des petits crochets avec un clou placé en angle spécialement conçu à cet effet.

Si vous décidez d'installer du papier peint, assurez-vous qu'il est lavable et qu'il s'enlève bien. À votre départ, vous devrez enlever tout le papier peint de votre logement et remettre les murs intacts, c'est-à-dire exempts de colle et propres.

Toute réparation causée par une installation ou modification non autorisée sera facturée au locataire.

Conseils pour l'entretien :

- Les planchers de céramique ne nécessitent aucun cirage : il suffit de les laver avec de l'eau et du savon doux.
- Pour les tuiles de vinyle, informez-vous auprès d'un marchand des produits recommandés. Il existe des nettoyeurs dont le « PH » est conçu spécialement pour ces revêtements de sol. Ne jamais imbiber le plancher et toujours l'essuyer pour en préserver l'éclat.
- Les couvre-planchers sans cirage recouverts d'une couche d'usure doivent être lavés avec de l'eau dans laquelle vous ajoutez 1/3 de tasse de vinaigre ou d'ammoniaque. Les détergents forts tels que l'eau de javel, M. Net ou autres endommagent le fini.

Si vous désirez installer tout autre type de revêtement de plancher dans votre logement, faites parvenir une demande écrite à l'Office.

Avant de choisir un tapis d'entrée ou autre pour votre logement, assurez-vous qu'il n'est pas enduit d'un envers de caoutchouc, car avec le temps, l'enduit de caoutchouc adhère au revêtement de sol initial. En effet, la circulation sur le tapis fait en sorte qu'après une certaine période, la cire déjà en place sur la tuile du plancher fond et se colle au caoutchouc. Cela s'imprègne dans les pores de la tuile et devient très difficile et coûteux de remettre le plancher en état.

Système électrique

Dans certains logements, les panneaux de distribution contiennent des fusibles vissés. Dans les autres logements, les panneaux contiennent des disjoncteurs (fusibles automatiques ou « breakers »). Informez-vous sur le type de panneau de distribution qui est dans votre logement et vérifiez son emplacement.

Comment rétablir le courant?

- Fusibles vissés : Toujours les remplacer par des fusibles appropriés.
- Disjoncteurs : Pressez bien au fond de la position OFF et ensuite remettez-le à la position ON.

Si l'électricité ne se rétablit pas, téléphonez à l'Office.

Il peut être dangereux d'utiliser des appareils électriques trop puissants pour la source d'électricité. Ainsi, n'ajoutez pas de « lumières spots », de chauffeuse, de climatiseur, etc. sans avoir fait la demande par écrit à l'Office. Il est interdit d'ajouter tout chauffage d'appoint à l'Intérieur de votre logement (foyer électrique, plinthes supplémentaires, chauffage radiant, etc.).

Quant aux ampoules, respectez toujours le nombre de watts recommandé. Pour le savoir, vérifiez le plafonnier. Le locataire est responsable du remplacement des ampoules. Ne surchargez pas les circuits électriques en branchant plusieurs appareils à la même prise de courant.

Les rallonges électriques sont très pratiques, mais certains conseils de base permettent leur utilisation de façon sécuritaire.

Règle générale, on doit utiliser une rallonge électrique en cas de nécessité temporaire (pour alimenter des petits appareils ou un sapin de Noël) mais jamais une installation permanente.

Choisissez une rallonge non endommagée et de calibre supérieur (plus le nombre est petit, plus le calibre est grand). Gardez à l'esprit qu'il ne faut pas surcharger un circuit électrique. Soyez vigilant!

Thermostats/Chauffage

Le loyer de base de votre logement comprend le chauffage. L'Office est tenu de le chauffer dès que la température l'exige. Il n'existe pas de date précise à laquelle le chauffage doit débuter.

Il est généralement reconnu que la température intérieure d'un logement doit se situer autour de 21 degrés Celsius ou 70 degrés Fahrenheit.

Votre logement et les aires communes sont munis de thermostats électroniques, simples d'utilisation. Le personnel d'entretien se fera un plaisir de vous renseigner sur le fonctionnement. Le locataire doit veiller à ne pas surchauffer son logement. Il en est de même pour les aires communes (salons communautaires, couloirs, etc.) dans les immeubles. Surchauffer veut dire tenir les thermostats à des températures très élevées (28-29 degrés Celsius et même plus). Cela augmente le degré d'humidité dans l'air ambiant. Ainsi, en plus de ne pas être plus au chaud, l'air humide étant plus difficile à réchauffer, vous vous exposez à des risques de moisissures.

Il ne faut pas non plus laisser les fenêtres ouvertes durant plusieurs heures, mais il est possible d'aérer une pièce quelques minutes.

Le locataire doit s'adresser à l'Office pour corriger un problème d'inconfort dû au chauffage.

DROITS ET OBLIGATIONS DU LOCATAIRE ET DU PROPRIÉTAIRE

Les droits et obligations du locataire et du propriétaire sont inscrits dans les documents suivants :

- Le bail
- La partie 2 du bail
- Le règlement de l'Office (inclus au présent guide)

Le bail

Identifie :

- Les signataires
- L'adresse des lieux loués
- Le nombre de chambres du logement

Précise :

- Le montant du loyer de base
- Les charges additionnelles

Comprend :

- Les signatures des personnes responsables

Le bail utilisé par l'Office est le formulaire obligatoire de la Régie du logement pour les habitations à loyer modique.

La partie 2 du bail

Explique les obligations qui découlent du code civil.

- Les clauses du bail
- L'accès et la visite du logement
- Le droit au maintien dans les lieux
- Les avis
- La remise du logement au début du bail
- La reconduction et la modification du bail
- Le loyer
- La résiliation du bail par le locataire
- La responsabilité des époux et des colocataires
- La cession et la sous-location
- La jouissance des lieux
- Le relogement du locataire
- L'entretien du logement et les réparations
- La remise du logement à la fin du bail

Les règlements de l'Office

Il établit les règles à observer concernant :

- La jouissance des lieux
- L'usage des lieux
- L'entretien du logement et des lieux d'usage commun

Il est complété par la section : « Autres responsabilités du locataire ».

Ensemble, ces documents forment le contrat qui détermine :

- Vos droits et obligations de locataire
- Les droits et obligations de l'Office

Conservez-les et consultez-les au besoin!

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Objectif

Cette politique vise à préciser aux locataires de l'Office d'habitation le cheminement à suivre pour déposer une plainte. Elle vise également à garantir une cohérence dans les interventions et s'assurer que les plaintes sont gérées de façon juste et équitable, et ce, en temps opportun.

Confidentialité

Le traitement des plaintes est assuré de façon strictement confidentielle. L'identité du plaignant ne sera pas révélée, à moins que la divulgation ne soit nécessaire en raison d'une procédure légale à la Régie du logement. Le plaignant peut alors être appelé à témoigner sur le contenu de sa plainte.

Définition

Une plainte est une insatisfaction à l'égard d'une situation que vous vivez ou que plusieurs locataires vivent dans un immeuble ou ensemble immobilier. Une plainte doit comporter un motif valable qui fait référence à des gestes précis ou des situations qui ont des conséquences négatives sur votre bien-être ou votre sécurité. Une plainte doit être faite par écrit. L'intervenant(e) communautaire ou encore l'Office peut vous diriger vers une ressource pouvant vous aider à rédiger votre plainte.

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Les plaintes verbales et anonymes
- Les propos injurieux
- Des rumeurs ou des oui-dire
- Une demande d'information ou d'explication concernant l'application d'un règlement qui comporte déjà des modalités d'appel (Règlement sur la sélection des logements à loyer modique, règlement sur la location des logements à loyer modique, Code civil, etc.)
- Une demande ou une insatisfaction formulée auprès d'autres instances que celles prévues à la présente politique

Procédures pour le traitement des plaintes

Le plaignant sera informé, dans la mesure du possible, des procédures entamées suite à sa plainte. Souvent, cela peut être fait par le biais d'un accusé réception à la suite de la plainte.

Plaintes à l'endroit d'un ou de plusieurs locataires

- Comportement d'un locataire (bruit, conflit, etc.)
Lorsqu'une plainte est formulée à l'Office par un locataire face au comportement d'un autre locataire, l'appel est dirigé à l'intervenant(e) communautaire ou à la direction générale.

- Stationnements ou animaux
Si l'Office reçoit des plaintes concernant les stationnements ou les animaux, elles seront initialement traitées par la direction générale qui pourra, selon le cas, les acheminer à la ressource communautaire.
- Occupants non déclarés, services donnés par l'Office ou tout ce qui concerne l'administration, la gestion et l'entretien des immeubles
Les plaintes pour les occupants non déclarés, les services donnés ou tout autre règlement concernant l'administration, la gestion et l'entretien des immeubles doivent être adressées directement à la direction générale.

Plaintes à l'endroit d'un membre du personnel de l'Office

Toute plainte concernant un membre du personnel est adressée directement à la direction générale.

Constats par le personnel de l'Office

Dans le cadre de l'entretien préventif, curatif ou lors d'une inspection effectuée pour le bilan de santé du parc immobilier, tout constat d'insalubrité, de bris au logement, à l'immeuble, au stationnement, au terrain, etc. et imputable au locataire sera également traitée par la direction générale.

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas ou si la plainte concerne la direction générale, l'étape suivante consiste à adresser la plainte à la présidence du conseil d'administration de l'Office.

Si, par la suite, vous demeurez toujours insatisfait du traitement de votre plainte, vous pouvez vous adresser à la Régie du logement dans le cas d'une plainte à l'endroit d'un autre locataire. Dans tous les autres cas, vous pouvez communiquer avec la SHQ.

Le délai de réponse à une plainte est de 30 jours ouvrables. L'Office se réserve le droit de prolonger ce délai si la situation s'avère complexe et nécessite une enquête plus approfondie.

L'Office s'engage à traiter les plaintes reçues en toute confidentialité et dans le respect des personnes concernées.

Dans tous les cas, votre compréhension et votre collaboration sont essentielles. Soyez assurés que l'Office travaille avec vous à maintenir la tranquillité pour tous les locataires, et ce, conformément aux lois et règlements en vigueur.

Déroulement lorsque l'Office reçoit une plainte

Les vérifications nécessaires sont faites et le locataire qui dérange est avisé de corriger son comportement. Au besoin, de l'aide lui est proposée.

Selon les constatations et le nombre de plaintes reçues, l'Office intervient d'abord par des lettres d'avertissement aux locataires. On y explique les faits reprochés et le règlement de l'Office et on demande de modifier les comportements. Il peut y avoir des rencontres de conciliation et de médiation entre les locataires et/ou des entrevues individuelles en vue de régler le problème. Dans un conflit entre locataires, la médiation sera privilégiée.

Il est important de contacter l'Office à nouveau si le problème persiste et de ne pas hésiter à le faire aussi souvent que nécessaire. En effet, si l'Office ne reçoit plus de plaintes à ce sujet par la suite, le problème sera considéré comme réglé.

Selon la nature du problème et ce qui est constaté, des avis plus sévères sont envoyés. Ces interventions dépendent de la nature des faits reprochés, de leur répétition, de leur gravité, de leurs circonstances et du nombre de plaignants. La grande majorité des problèmes sont réglés avant d'en arriver à ces interventions plus rigoureuses.

Finalement, si une personne refuse de se conformer aux avis reçus, l'Office devra entamer une procédure de résiliation du bail auprès de la Régie du logement.

ANNEXE A

RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX

L'Office d'habitation Domaine du Roy tolère les animaux dans ses logements, mais se doit d'imposer des conditions bien strictes par respect pour tous les locataires. Le locataire propriétaire d'un animal qui ne respecte pas ces règles devra se départir de son animal.

Lorsqu'on fait le choix de posséder un animal, on est non seulement responsable de lui, de ses comportements, mais aussi de tous les autres animaux qu'il peut attirer.

Afin de permettre à tous les locataires une jouissance paisible des lieux, ainsi que la sécurité et la propreté de leur milieu de vie, l'Office invite les locataires à faire une plainte écrite dès qu'ils sont témoins d'une infraction au règlement sur les animaux. La plainte sera traitée avec confidentialité et diligence.

Le propriétaire de l'animal doit se conformer aux règles de conduites suivantes tirées du Règlement sur la garde et la possession d'animaux adopté par le conseil d'administration de l'Office d'habitation Domaine du Roy.

1. Les seuls animaux domestiques permis par le présent règlement sont les chiens, les chats, les oiseaux et les poissons. Les chiens et les chats doivent être castrés ou stérilisés et avoir été entraînés à la propreté.
2. Un seul chien ou un seul chat est permis par logement.
3. Les oiseaux doivent, en tout temps, être gardés en cage.
4. Les animaux doivent être tenus en laisse en tout temps, dans les aires communes intérieures des immeubles et pour traverser les aires de circulation. La présence d'animaux est interdite dans les lieux de services ou d'agrément ouvert à tous les locataires, tels que les aires de jeux, salles communautaires, salles de lavage et vestibules d'entrée. Pour les maisons en rangée, tenir son chien en laisse à l'extérieur fait partie du règlement municipal (article 20).
5. Le propriétaire ou le gardien de l'animal doit ramasser immédiatement les excréments et prendre soin que ce nettoyage ne cause aucun inconvénient aux autres locataires.
6. Le propriétaire de l'animal doit satisfaire à toutes les exigences provinciales ou municipales relatives à la vaccination, à l'obtention de licence, à l'hygiène, à la répression du bruit et à l'élimination des déchets. Il doit fournir la preuve de licence à l'Office au renouvellement du bail.

7. Le locataire doit se débarrasser immédiatement de tout animal porteur ou infecté d'une maladie contagieuse ou infectieuse grave. De plus, le locataire devra, dans les dix (10) jours d'une demande à cet effet par l'Office, soumettre son animal à un examen vétérinaire pour que celui-ci détermine si l'animal est dangereux, agressif ou atteint d'une maladie contagieuse ou infectieuse grave; il devra produire à l'Office un certificat de bonne santé après traitement.

8. Sans restreindre la généralité de l'article 1, il est interdit de garder sur les lieux loués, de quelque façon que ce soit, des animaux sauvages tels que martres, visons, furets, marmottes, belettes, rats laveurs, moufettes, renards, castors, écureuils, lièvres et toute espèce animale que l'on retrouve généralement à l'état sauvage, sauf les poissons gardés dans un aquarium et les oiseaux en cage.

9. Sans restreindre la généralité de l'article 1, il est également interdit de garder de quelque façon que ce soit tout animal exotique sur les lieux loués, tels que serpents, iguanes, singes, alligators, scorpions, tarentules, fauves, sauf les poissons gardés dans un aquarium et les oiseaux en cage.

10. Malgré les termes des dispositions apparaissant à l'article 1, il est interdit de garder sur les lieux loués un chien de combat ou dompté pour l'attaque ou la protection, un chien agressif ou dangereux ainsi que tout animal dont le comportement ou la présence sont susceptibles de menacer la sécurité des personnes ayant accès à l'immeuble ou au domicile, et ce, peu importe la taille ou la race de l'animal.

11. Malgré les termes des dispositions apparaissant à l'article 1, il est interdit de garder sur les lieux loués tout animal dont le comportement, les cris ou aboiements sont susceptibles de causer des dommages, affecter la salubrité ou de nuire à la jouissance paisible des lieux, et ce, peu importe la taille ou la race de l'animal.

12. Tous les dommages causés par l'animal sont aux frais du locataire.

13. Après trois (3) avertissements au propriétaire ou à son gardien concernant le non-respect du présent règlement, celui-ci sera obligé de s'en départir sans autres procédures ni avis.

14. À maturité, aucun animal domestique ne devra mesurer plus de 36 cm (environ 14 pouces) de hauteur ni peser plus de 9 kg (environ 20 livres). Dans les cas des poissons, la capacité maximale de l'aquarium sera de 90 litres.

15. Le locataire doit prendre l'engagement que quelqu'un s'occupe de son animal en tout temps, même en son absence.

16. Les animaux affectés au service de personnes handicapées font l'exception et sont admis dans les aires communes mentionnées à l'alinéa 4 ci-dessus.

17. L'élevage et/ou la reproduction des animaux domestiques sont interdits sur les lieux loués.

18. Malgré les termes des dispositions apparaissant à l'article 13, le propriétaire d'un animal qui mord une personne devra s'en départir sur le champ, tel que stipulé dans le règlement municipal.

19. Les visiteurs ne peuvent être admis sur les lieux loués avec un quelconque animal.

ANNEXE B

RÈGLEMENT SUR LE STATIONNEMENT

L'Office met des espaces de stationnement à la disposition des locataires. Vous devez communiquer avec l'Office pour demander un stationnement ou pour effectuer toute modification concernant le stationnement qui vous est alloué.

Les frais pour la location des places de stationnement sont fixés par le règlement de location, le montant qui vous est chargé est inscrit spécifiquement dans votre bail. Ils sont payables le premier du mois, en même temps que votre loyer.

Le détenteur d'un stationnement doit utiliser les aires de stationnement qui lui sont réservées. Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation. Assurez-vous de bien stationner votre véhicule dans son espace.

Il est interdit de stationner votre voiture ou de laisser stationner vos visiteurs en dehors des zones de stationnement définies. Notez que vous êtes responsable des gens à qui vous donnez accès à l'immeuble, vous avez donc la responsabilité de voir à ce qu'ils ne nuisent à aucun des autres locataires. Si aucun stationnement n'est disponible pour vos visiteurs, ils doivent se stationner dans la rue. Les aires de circulation, la zone de cueillette d'ordures, le gazon ainsi que les zones réservées aux véhicules d'urgence et aux piétons ne doivent jamais être occupés par des véhicules stationnés.

Il est surtout défendu de stationner devant les entrées pour plus de quelques minutes afin de débarquer quelqu'un ou des paquets. Cela pourrait compromettre la sécurité en rendant difficile, voire impossible, la circulation de véhicules d'urgence.

Il est important de circuler lentement dans les aires de circulation du stationnement, et ce, afin d'assurer la sécurité des personnes qui circulent à pied et d'éviter une collision avec un autre véhicule.

L'Office n'est pas responsable des bris ou accidents de véhicule sur les terrains qu'il administre.

Tout véhicule stationné dans les espaces de stationnement gérés par l'Office doit être en bon état de fonctionnement et capable de rouler. Le stationnement de l'un des véhicules suivants est donc interdit :

- Les véhicules sans plaque d'immatriculation
- Les véhicules ayant une plaque d'immatriculation avec la mention « remisage »
- Les véhicules accidentés ou incapables de rouler
- Les véhicules perdant de l'huile ou de l'essence

Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations/entretien des automobiles sont interdits sur les terrains appartement à l'Office. De plus, le locataire d'un espace de stationnement qui endommage le terrain devra défrayer les coûts nécessaires pour réparer les dommages.

Il est interdit de brancher le chauffe-moteur ou tout autre équipement électrique d'un véhicule automobile sur un circuit électrique du logement ou du bâtiment. Le locataire ne doit utiliser les prises chauffe-moteur installées à cette fin, et pour lesquelles il est autorisé.

Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le déplacer lors du déneigement.

Tout petit véhicule contenant de l'essence (par exemple une mobylette) doit se voir allouer un espace de stationnement. Il ne peut être entreposé dans un logement ou un casier de rangement ou ailleurs sur les pelouses.

Le stationnement de motocyclettes est autorisé de deux (2) motos par espace de stationnement.

Il est strictement défendu de stationner un véhicule sur les aires gazonnées ou à tout autre endroit non prévu à cet effet. Les stationnements spécifiquement aménagés sont les seuls endroits où il est permis de stationner un véhicule moteur.

Tout utilisateur de stationnement qui ne respecte pas l'un des points du présent règlement s'expose à voir son véhicule remorqué à ses frais et sans préavis ou s'expose à ce qu'on lui émette un constat d'infraction engendrant une amende. De plus, le détenteur d'un stationnement commettant des infractions répétées à ce règlement risque de perdre le privilège de détenir un stationnement, et ce, pour une période indéterminée.