






TABLE DES MATIÈRES

 INTRODUCTION	p.3
 RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX	
✓ Présentation de l'Office d'habitation Manicouagan	p.3
✓ Structure et fonctionnement	p.3-4
✓ Ouverture des bureaux	p.4
✓ Appels de service	p.4
✓ Salle communautaire	p.4
 GUIDE DU LOCATAIRE	
 RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	
1.1 Clés	p.6
1.2 Perte de jouissance	p.6
1.3 Dommages et facturation	p.6
1.4 Utilisation des lieux à d'autres fins	p.6
1.5 Déchets	p.6
1.6 Installations supplémentaires	p.7
1.7 Animaux	p.7
1.8 Changements	p.7
1.9 Négligence	p.7
1.10 Remisage	p.8
1.11 Entretien général	p.8
1.12 Salle de lavage	p.8
1.13 Aire de stationnement	p.8-9
1.14 Murs extérieurs et balcon	p.9
1.15 Murs intérieurs et cloisons	p.9
1.16 Plancher	p.9
1.17 Climatiseur	p.9
1.18 Décorations	p.9
1.19 Chauffage	p.9
1.20 Matières dangereuses	p.10
1.21 Espaces de rangement	p.10
1.22 Tabac, cannabis et alcool	p.10
 LE BAIL ET SON IMPORTANCE	
2.1 Renouvellement de votre bail	p.11

2.2 Paiement du loyer.....	p.11
2.3 Difficulté de paiement.....	p.11
2.4 Nouveau locataire.....	p.11
2.5 Jugement, éviction et Tribunal administratif du Logement.....	p.11
2.6 Période d'inadmissibilité.....	p.11
2.7 Réduction du loyer.....	p.11-12
2.8 Transfert.....	p.12
2.9 Changement de la composition du ménage.....	p.12
2.10 Arrivés et départs non déclarés à l'Office.....	p.12
2.11 Avis de départ.....	p.12

SÉCURITÉ INCENDIE ET PRÉVENTION

3.1 Équipement de détection de fumée.....	p.13
3.2 Panne électrique, éclairage et trousse d'urgence	p.13
3.3 Encombrement dans les logements ainsi qu'à l'extérieur.....	p. 13

LE SAVOIR-VIVRE EN HLM

4.1 Porte de logement	p.14
4.2 Tenue vestimentaire.....	p.14
4.3 Sollicitation	p.14
4.4 Pour un milieu de vie paisible : prévenir et contrer la discrimination.....	p.14
4.5 Mécontente et conflit.....	p.14

RENSEIGNEMENTS PRATIQUES – SERVICES IMMOBILIERS

5.1 Appels de services	p.15
5.2 Rôle du concierge.....	p.15
5.3 Urgences	p.15
5.4 Facturation au locataire	p.15
5.5 Clés	p.16
5.6 Remplacement de serrures	p.16
5.7 Peinture	p.16
5.8 Tapisserie et moulures	p.16
5.9 Objets lourds.....	p.16
5.10 Extermination.....	p.17
5.11 Visites et accès à votre logement	p.17

QUOI FAIRE SI VOUS DÉSIREZ QUITTER VOTRE LOGEMENT?.....



1. INTRODUCTION

Le guide du locataire de l'Office d'habitation de Manicouagan contient des renseignements importants soit les règlements que vous devez respecter. Vous devez porter une attention particulière à ce guide afin que vous puissiez profiter au maximum de votre logement en toute tranquillité. Nous espérons que ce guide saura répondre à toutes vos questions.

Nous désirons vous assurer que la sécurité de tous est une préoccupation essentielle à l'origine du règlement d'immeubles.

2. RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX



✓ PRÉSENTATION DE L'OFFICE D'HABITATION DE MANICOUAGAN

Office d'habitation de Manicouagan (OHM) est un **organisme parapublic sans but lucratif**. L'OHM gère des unités de logements de type PSL, HLM pour familles, personnes âgées, personnes seules et accès logis personnes âgées semi-autonomes, soit un **total de 521 unités de logements répartis comme suit** :

Nombre de logements subventionnés

	PSL	HLM	Accès logis	Total
Familles:	3	168	0	171
Personnes âgées	23	187	10	220
Personnes seules	93	37	0	130
Total	119	392	10	521

✓ STRUCTURE ET FONCTIONNEMENT

Le conseil d'administration est l'instance décisionnelle de l'organisation.

Il est formé de neuf membres dont deux sont nommés par le ministère des Affaires municipales, cinq par les Municipalités concernées et deux par les locataires.



Le comité de sélection, après examen des demandes, confirme l'admissibilité et le rang sur la liste d'attente pour obtenir un logement.

Il est formé de trois membres: un est désigné par le conseil d'administration, un par les groupes socioéconomiques et un autre est élu par les locataires.



Le comité consultatif de résidents (CCR) est une instance qui permet aux locataires de participer à la gestion de leur logement et de faire des recommandations à la direction de l'OHM sur toutes les questions qui les préoccupent. Il est formé de **représentants des associations de locataires**, ou de locataires lorsqu'il n'y a pas d'associations, et compte 3 à 25 membres.



Enfin, comme les locataires sont les premiers concernés par la vie dans leur ensemble immobilier, nous les encourageons fortement à participer activement à leur **association de locataires**. Si vous souhaitez mettre en place une telle association dans votre immeuble, contactez la direction générale.

Notez que dans le présent guide nous utilisons le terme « Office » pour désigner l'Office d'habitation de Manicouagan.

✓ OUVERTURE DES BUREAUX

	AVANT-MIDI	APRÈS-MIDI
LUNDI	8 h à 11 h 45	12 h 45 à 16 h 15
MARDI	8 h à 11 h 45	12 h 45 à 16 h 15
MERCREDI	8 h à 11 h 45	12 h 45 à 16 h 15
JEUDI	8 h à 11 h 45	12 h 45 à 16 h 15
VENDREDI	FERMÉ	FERMÉ

- ⊙ **Le bureau est fermé 2 semaines en juillet pour vacances annuelles (Dates à déterminer au cours de l'année)**

✓ APPELS DE SERVICE

Lorsque les bureaux sont fermés, l'Office a recours à un service de relève téléphonique pour répondre aux situations urgentes.

Ainsi, en cas d'urgence seulement, vous pouvez téléphoner au numéro suivant : **418-589-9906**.

✓ SALLE COMMUNAUTAIRE

Des salles communautaires peuvent être disponibles pour les activités des locataires, pour les besoins de l'Office et, si disponibles, prêtées à d'autres organismes, association ou comités.

Le Comité des locataires a la responsabilité de leur utilisation en accordant la priorité aux activités communautaires et, s'il y a lieu, à des activités plus individuelles. Ces salles doivent être gardées propres et en bon état.

Il est à noter que les Comités de locataires ne peuvent louer les salles communautaires sous aucun prétexte.

Par contre, ceux qui bénéficient gratuitement d'un tel service doivent s'engager à remettre la salle en excellent état et sont responsables de tout bris ou plainte pouvant découler de leur occupation de la salle. C'est le Comité de locataire qui doit veiller à ce qu'il en soit ainsi.

En l'absence de comité de locataire, la direction générale aura la responsabilité d'accorder et de voir à la réservation.

Les bureaux de l'Office sont fermés au public les jours suivants :

- ⊙ Jour de l'An
- ⊙ Lendemain du Jour de l'An
- ⊙ Vendredi Saint
- ⊙ Lundi de Pâques
- ⊙ Journée nationale des Patriotes
- ⊙ Fête nationale du Québec
- ⊙ Fête du Canada
- ⊙ Fête du Travail
- ⊙ Action de grâces
- ⊙ Veille de Noël
- ⊙ Jour de Noël
- ⊙ Lendemain de Noël
- ⊙ Veille du jour de l'An

Toute autre fermeture des bureaux vous sera communiquée soit dans le **BULLETIN DES LOCATAIRES** ou à la porte des bureaux administratifs.

3. GUIDE DU LOCATAIRE

En tant que locataire d'un logement à loyer modique, vous avez l'obligation légale de respecter le règlement d'immeubles de l'Office ainsi que la réglementation municipale. Contrairement à ce que plusieurs pensent, ce règlement n'est pas fait pour vous embêter. Vous vivez dans un logement public donc, **vous devez respecter la propriété qui appartient à la collectivité.**

De plus, vous partagez ces lieux avec d'autres locataires avec lesquels vous n'avez pas toujours des affinités. Le règlement d'immeubles est un ensemble de règles de vie et d'outils que se donne une collectivité pour que tous respectent l'espace personnel de chacun ainsi que l'ordre public.

Le guide du locataire contient :

- 1) **RÈGLEMENT D'IMMEUBLES ;**
- 2) **LE BAIL ET SON IMPORTANCE ;**
- 3) **SÉCURITÉ INCENDIE ;**
- 4) **LE SAVOIR-VIVRE EN HLM ;**
- 5) **RENSEIGNEMENTS PRATIQUES SERVICES IMMOBILIERS ;**
- 6) **QUOI FAIRE SI VOUS DÉSIREZ QUITTER VOTRE LOGEMENT?**

qui font partie intégrante du bail. Tout locataire qui contrevient au présent guide se verra transmettre un avis écrit lui demandant de se conformer aux règlements et de les respecter. À défaut, l'Office pourra présenter une demande au tribunal administratif pour non-respect des conditions du bail et demander sa résiliation et l'expulsion de tous les occupants.

1. RÈGLEMENT D'IMMEUBLES



1.1 CLÉS

Le locataire aura droit à une clé pour chaque entrée des lieux loués et pour la case postale. Toutes clés supplémentaires seront à la charge du locataire. Aucune serrure ne peut être modifiée ou ajoutée sans l'autorisation de l'Office.

1.2 PERTE DE JOUISSANCE

Le locataire, ainsi que les gens à qui il permet l'accès à son logement, s'engage à ne causer **aucun bruit excessif** ou **aucun désordre**, tels que menaces, intimidation, manque de respect envers d'autres personnes, de nature à troubler la jouissance paisible des lieux loués. Cette obligation s'applique autant à l'intérieur qu'à l'extérieur de son logement, ainsi que dans les espaces communautaires intérieurs et extérieurs. De plus, **aucune violence ne sera tolérée**. Dans l'éventualité où un locataire troublerait la jouissance paisible des autres locataires, des procédures seront entreprises afin d'obtenir **la résiliation du bail**.

1.3 DOMMAGES ET FACTURATION

Le locataire tiendra en bon état de fonctionnement, les tuyaux, les éviers, la baignoire, les appareils de plomberie en évitant de jeter des objets qui pourraient obstruer les tuyaux. S'il y a un bris par négligence du locataire, celui-ci devra en assumer les frais.

Il est entendu que si le locataire, sa famille ou ses visiteurs causent des dommages au logement ou à la propriété de l'Office, le locataire sera tenu **responsable et devra payer les frais** de remplacement ou de réparation. Tout problème ou bris causé par des biens possédés par le locataire sera facturé.

Le locateur ne pourra être tenu responsable pour les rongeurs et insectes de toutes sortes qui pourraient pénétrer ou infester les lieux.

1.4 UTILISATION DES LIEUX À D'AUTRES FINS

Le locataire s'engage à occuper les lieux aux fins de logement seulement pour lui et les membres déclarés au présent bail.

Le locateur pourra reloger le locataire si le logement ne correspond plus à ses besoins, tel que déterminé par les normes en vigueur à l'Office, en lui donnant un avis de trois (3) mois.

1.5 DÉCHETS

L'Office met à la disposition des locataires des **bacs à déchets et de récupération**.

Ces bacs sont et demeurent la propriété de l'Office.



Tous les déchets doivent être déposés dans des sacs en plastique et des contenants fermés avant d'être placés aux endroits prévus pour la cueillette d'ordures et **non pas laissés sur les balcons ou dans les corridors, entrées, aires communes, cours, stationnements ou à côté du conteneur à déchets**.

Les boîtes de cartons doivent être défaits avant d'être déposées dans le bac de récupération.

1.6 INSTALLATIONS SUPPLÉMENTAIRES

Il est interdit d'installer dans les lieux loués sans le consentement du locateur :

- ✓ Lave-vaisselle ;
- ✓ Petite laveuse ;
- ✓ Unités de chauffage (petit foyer électrique) ;
- ✓ Ou autres conduits électriques.

1.7 ANIMAUX

Il est strictement interdit de posséder un animal (**chien, chat, rat, etc.**)

En date du prochain renouvellement des baux, soit le 01-07-2021, le règlement sera appliqué plus rigoureusement.

Les locataires qui possèdent déjà un animal, malgré l'interdiction, devront respecter les règlements municipaux :

Votre animal devra :

- Être enregistré auprès de Chapitou ;
- Être maintenu en laisse ;
- Ramasser les excréments immédiatement.

Voir les Règlements de votre Municipalité

Lors du renouvellement des baux concernés, devront être inclus :

- Une photo de votre animal ;
- Le numéro de la licence accordée par Chapitou.

Au départ ou décès de l'animal, ce dernier ne pourra être remplacé.

1.8 CHANGEMENTS

Ne pas faire de changements, additions ou améliorations aux lieux loués sans obtenir, au préalable, le consentement écrit du locateur. Dans ce cas, ces changements et améliorations deviennent la propriété du locateur sans aucune compensation ou indemnité pour le locataire.

Si des changements ou améliorations sont faits (ex. : changement de la couleur de la peinture), les lieux loués doivent être remis dans le même état qu'au moment de la signature du bail.

Il est interdit de peindre les panneaux en mélamine et les portes vernis.

Aucun papier peint (tapisserie) ne doit être appliqué aux murs ou aux plafonds des lieux loués.

Le locataire ne doit pas fixer ni ériger aux lieux loués, tout poteau, autre tour, antenne de radio, TV, ou tout autre objet sans avoir obtenu, au préalable, le consentement écrit du locateur.

1.9 NÉGLIGENCE

Le locataire devra prendre soin de ne pas laisser de portes ou fenêtre ouvertes entraînant ainsi l'entrée de la pluie, de la neige, de rongeurs ou un coût de chauffage excessif.

Le locataire qui négligera d'observer cette règle sera responsable de tous dommages causés aux biens des autres locataires aux lieux loués.

1.10 REMISAGE

Il est interdit de remiser ou entreposer des boîtes, meubles, bicyclettes, poussettes, jouets, ferraille, fauteuil roulant, triporteur, quadriporteur ou tout autre objet, autant à l'intérieur, qu'à l'extérieur, dans les cours avant et arrière des lieux loués ou dans les aires communes (ex : salles communautaires, passages, escaliers, etc.). Après avertissement, l'Office a le droit d'enlever **aux frais du locataire** tout ce qui constitue un remisage.

1.11 ENTRETIEN GÉNÉRAL

Le locataire s'engage à conserver en bon état les lieux loués ainsi que les espaces communs. De plus, il doit faire rapport, sans délai, à l'administration de tout ce qui pourrait être brisé, endommagé ou avoir besoin de réparation; que cela provienne d'un acte de vandalisme, de négligence des locataires ou autrement d'une usure normale.

1.12 SALLE DE LAVAGE

Les salles de lavage sont strictement réservées aux locataires de l'Office.

Au moment de la prise de possession du logement, l'Office remet au locataire la clé de la salle de lavage s'il y a lieu.

Le locataire doit nettoyer la cuve de la laveuse et le filtre à charpie de la sécheuse après chaque utilisation. Le locataire doit aviser immédiatement l'Office si un appareil est défectueux et identifier l'appareil pour qu'il ne soit pas utilisé par une autre personne.

Afin de favoriser le bien-être des locataires voisins des salles de lavage, le locataire doit respecter l'horaire de lavage fixé par la direction. Si aucun règlement de ce genre n'existe, nous devons user de civisme afin de ne pas déranger les autres à des heures soient trop matinales ou trop tardives.

1.13 AIRE DE STATIONNEMENT

Stationnement

Un emplacement de stationnement ne peut être loué qu'aux locataires propriétaires d'un véhicule. **Si la situation le permet**, l'Office fera en sorte qu'au moins un véhicule par logement puisse avoir un stationnement.

Il est défendu de stationner des autos en panne ou sans plaque d'immatriculation sur les aires de stationnement et/ou terrains de l'Office

Réparations de véhicule moteur

Les réparations de véhicule moteur ne sont pas permises sur les aires de stationnement, ou en tout autre endroit sur les terrains appartenant au locateur.

Tout dommage au stationnement ou au terrain causé par l'entretien ou la réparation de véhicule moteur sera aux frais du locataire.

Abri d'auto – remise

Les abris d'auto, remise, garage, etc. sont interdits sur les lieux loués par l'Office.

Déneigement

Chaque propriétaire d'un véhicule doit déplacer son véhicule après que le préposé au déneigement ait déblayé les allées de circulation.



Le lendemain de la chute de neige, le déneigement est complété sur les aires de stationnement. Après cette deuxième étape, vous pouvez garer votre voiture sur votre emplacement de

stationnement. L'Office peut faire déplacer, aux frais du locataire, un véhicule qui nuit au déneigement d'un stationnement.

1.14 MURS EXTÉRIEURS ET BALCON

L'**application de peinture** sur les murs extérieurs incluant les parois et les planchers des balcons ainsi que l'installation permanente **d'un revêtement** (tapis, tapis gazon, etc.) **sont interdits**.

Il est défendu d'installer une corde à linge sur le balcon ou en façade d'un logement, seul un séchoir portatif est permis.

1.15 MURS INTÉRIEURS ET CLOISONS

Il est interdit d'effectuer toute modification à l'intérieur du logement (ex : enlever ou ajouter un mur, percer les murs pour y encastrer des appareils ou objets de toutes sortes).

1.16 PLANCHER

Aucun clou, colle, agrafe ne peuvent servir à la pose de tapis et carpepe. Les tuiles préencollées, préclart et céramique sont interdits sur les planchers des lieux loués. À son départ, le locataire qui n'aura pas respecté cette clause devra, à ses frais, enlever la tuile préencollée, préclart, le plancher de bois flottant ou la céramique et remettre le logement dans l'état où il l'a reçu. À défaut de respecter la présente clause, l'Office pourra entreprendre des procédures afin de réclamer les sommes dues pour la remise en état du logement.

1.17 CLIMATISEURS

L'Office permet l'installation de climatiseurs aux fenêtres à condition de respecter les normes en vigueur :

- Le locataire se doit d'aviser l'Office de son intention d'installer un climatiseur;
- Le climatiseur devra être installé dans une fenêtre ou une ouverture à cet effet et ne pas nuire;
- Il est interdit de percer des ouvertures dans d'autres endroits du logement;
- Le climatiseur **devra être enlevé** au plus tard le 30 septembre de chaque année.

1.18 DÉCORATIONS

Durant l'année, certaines fêtes donnent lieu à l'installation de décorations de toutes sortes.

La période pendant laquelle les décorations sont installées ne doit pas s'échelonner sur une trop longue période, et ce, autant avant qu'après la date de l'évènement.

Ne pas percer le revêtement extérieur/moulures.



Exceptionnellement, **pour la période des fêtes de Noël**, les décorations devront être débranchées au plus tard le 15 janvier et retirées aussitôt que la température le permet.

1.19 CHAUFFAGE

L'ajout d'un chauffage d'appoint **est interdit** dans tous les logements ou lieux loués de l'Office.

Ex : Chauffe-électrique, foyer décoratif

Les fenêtres doivent être fermées durant la période de chauffage.

1.20 MATIÈRES DANGEREUSES

Le locataire ne peut pas employer ou conserver des matières inflammables, explosives ou dangereuses dans un logement ou un espace de rangement à l'intérieur des immeubles, maisons en rangée ou jumelées administrés par l'Office, telles que bonbonne de gaz propane, moteurs, pneus, équipements alimentés à l'essence, bidons d'essence, munitions ou autres.

1.21 ESPACES DE RANGEMENT

Le chauffe-eau ainsi que le panneau électrique doivent être accessibles en tout temps.

1.22 TABAC, CANNABIS ET ALCOOL

Tabac

Depuis le 1^{er} juin 2018, il est interdit de fumer dans toutes les salles communautaires, aires communes et balcons. De même que dans les logements des locataires arrivés après le 1^{er} juin 2018.

L'interdiction de fumer est aussi en vigueur par attribution et par transfert de logement, soit au fur et à mesure qu'un logement deviendra vacant.

Les conditions suivantes s'appliquent :

- Les locataires dont le bail est intervenu avant le 1^{er} juin 2018, pourront continuer à fumer, des produits de tabac, **uniquement dans leur logement ou dans les zones réservées aux fumeurs, tant et aussi longtemps qu'ils habiteront leur logement**, à moins qu'ils acceptent de se conformer au nouveau règlement. Pour ce faire, ils devront l'indiquer à la demande de renseignements transmise pour le renouvellement du bail.
- Tous les nouveaux locataires devront se conformer à l'interdiction de fumer, cette interdiction faisant partie intégrante du bail.

Cannabis

- Même dans l'éventualité où la consommation et/ou la culture de cannabis sont décriminalisées, le locataire doit s'abstenir de fumer tout produit assimilé au cannabis. **Il sera strictement interdit de fumer du cannabis ou tout produit dérivé à l'intérieur du logement.** Le logement s'étend au balcon, il sera donc interdit d'y consommer du cannabis, d'en faire la culture et la production.
- Le locataire doit voir au respect du règlement et interdire, à toute personne de sa famille ou à toute personne à qui il donne accès à son logement, de fumer du cannabis dans les endroits interdits.
- Le locataire aura le droit de fumer à l'extérieur d'un périmètre de 9 mètres de la porte d'entrée, des balcons et fenêtres des immeubles à logement, maisons en rangées et duplex.

Alcool

- **Il est interdit de consommer** des boissons alcoolisées dans les lieux des services ou des agréments ouverts tels que les aires de loisirs intérieures et extérieures, balançoires, salles communautaires, passages, buanderies, etc.

2. LE BAIL ET SON IMPORTANCE

Votre bail est un document important, car il constitue un contrat entre vous et l'Office. Lorsque vous ne respectez pas les conditions du bail ou du règlement d'immeubles, **l'Office peut entreprendre des procédures contre vous au Tribunal administratif du logement.**

2.1 RENOUELEMENT DE VOTRE BAIL

Chaque année, le locataire doit fournir les revenus annuels de tous les membres de son ménage âgés de 18 ans et plus (déclaration d'impôt provincial et avis de cotisation) pour le renouvellement de son bail. Environ trois (3) mois avant l'échéance de votre bail, vous recevrez les documents nécessaires à son renouvellement.

2.2 PAIEMENT DU LOYER

Le loyer est payable le 1^{er} de chaque mois.

Par conséquent, si le loyer n'est pas payé, l'Office fera une demande au Tribunal administratif du logement pour résilier le bail.



2.3 DIFFICULTÉ DE PAIEMENT

Si vous avez des difficultés momentanées, communiquez avec nous pour voir si une entente de paiement est possible avant le dépôt au Tribunal administratif du logement.

2.4 NOUVEAU LOCATAIRE

Aucune entente de paiement du loyer n'est possible dès votre arrivée.

2.5 JUGEMENT, ÉVICTION ET TRIBUNAL ADMINISTRATIF DU LOGEMENT

Aucune entente ne peut être accordée pour le paiement du loyer après la réception d'un jugement du Tribunal administratif du logement suite au non-paiement de votre loyer, à moins d'une force majeure.

2.6 PÉRIODE D'INADMISSIBILITÉ

Toute demande de logement sera refusée pour une période de trois (3) ans si le ou les locataires quittent le logement pour donner suite à un jugement du Tribunal administratif du logement pour les raisons suivantes :

- Comportement;
- Déguerpissement;
- Retard dans le paiement du loyer de plus de 3 semaines;
- Préjudice sérieux subit par le locateur, lorsque le locataire retarde fréquemment le paiement du loyer;
- De plus, s'il y a une dette, celle-ci doit être acquittée.

2.7 RÉDUCTION DU LOYER

Il est possible que vous ayez droit à une réduction de loyer en cours de bail, si :

- Le revenu de votre ménage diminue en cours d'année;
- La composition de votre ménage est modifiée suite au départ d'une personne dont le revenu était considéré.

Dans tous les cas, vous devez en faire la demande et fournir les preuves de la diminution du revenu. Si une réduction vous est accordée, elle prendra effet le mois suivant le dépôt de votre demande pour une durée maximale de trois (3) mois. **Avant l'expiration de ces trois (3) mois, vous devrez refaire une demande de réduction avant le 20 du mois pour qu'elle soit maintenue. Dans le cas contraire, le loyer inscrit au bail sera rétabli.**

Pas de réduction en bas de 10 \$.

2.8 TRANSFERT

Les demandes de transfert de logement sont nombreuses, c'est pourquoi l'Office a dû classer ces demandes selon trois (3) priorités :

- Transfert obligatoire (composition du ménage) ;
- Transfert santé et sécurité ;
- Transfert d'accommodation.

2.9 CHANGEMENT DE LA COMPOSITION DU MÉNAGE

En tant que locataire, vous avez l'obligation d'informer l'Office lorsqu'une personne s'ajoute au ménage en cours de bail ou si un occupant quitte le logement. Ces renseignements sont importants et permettent de vous attribuer un logement répondant aux normes d'occupation fixées par la Société d'habitation du Québec. Ces informations servent aussi à calculer avec exactitude le montant du loyer à payer. **Seules les personnes dont le nom est inscrit sur votre bail sont autorisées à habiter le logement.**

2.10 ARRIVÉES ET DÉPARTS NON DÉCLARÉS À L'OFFICE

Les arrivées et les départs non déclarés à l'Office causent des problèmes à tous :

- À l'Office, en le privant des revenus auxquels il a droit du fait que certaines familles paient un loyer inférieur à ce qu'elles devraient verser compte tenu de l'occupation réelle;
- Aux familles, en attente sur la liste d'admissibilité à un HLM;
- À vos voisins, en augmentant le bruit.



2.11 AVIS DE DÉPART

Le Code civil, article 1995, indique qu'un locataire peut quitter son logement en tout temps en se présentant au bureau de l'Office **pour signer l'avis de départ trois (3) mois avant la date où il souhaite quitter son logement.** Par exemple, si vous désirez quitter votre logement le 1^{er} novembre, vous devrez aviser l'Office par écrit au plus tard le 31 juillet.

Lors de votre départ, vous devez laisser le logement en bon état de propreté et libre de tout objet vous appartenant. Vous devez aussi vider le casier de rangement et remettre les clés au bureau de l'Office.

Après votre départ, une inspection de votre logement sera faite par le personnel des services immobiliers. Si des dommages anormaux causés par la négligence ou un mauvais entretien de votre part sont identifiés, vous devrez assumer **les frais encourus et ne pourrez pas faire de nouvelle demande de logement avant d'avoir acquitté cette dette.**

Si vous quittez votre logement avant le délai obligatoire de trois (3) mois, **vous devrez payer la totalité des loyers et les frais encourus s'il y a lieu.**



3. SÉCURITÉ INCENDIE ET PRÉVENTION

3.1 Équipement de détection de fumée

Le locataire doit aviser l'Office de toute défectuosité du système de détection de fumée. **Le débranchement des équipements installés est interdit**, de même que toute modification pouvant empêcher leur bon fonctionnement.



3.2 Panne d'électricité

3.2.1 Éclairage d'urgence

Les logements de l'Office sont tous des logements pour personnes autonomes. En cas de panne électrique, l'éclairage des panneaux de sortie ne durera qu'un maximum de 4 heures et d'un minimum d'une demi-heure. Il est fortement recommandé de se munir d'une trousse d'urgence en cas de panne prolongée.

3.2.2 Trousse d'urgence

La trousse d'urgence peut-être un sac à dos ou un bac. Placez votre trousse d'urgence dans un endroit facilement accessible. Voici 6 articles essentiels à avoir dans votre trousse d'urgence :

- * Eau potable (6 litres par personne);
- * Nourriture non périssable;
- * Ouvre-boîte manuel;
- * Lampe frontale ou de poche – piles de rechange ou lampe à manivelle;
- * Briquet ou allumettes et chandelles;
- * Trousse de premiers soins – antiseptiques, analgésiques, bandages adhésifs, compresses de gaze stériles, ciseaux, etc.

3.3 Encombrement dans les logements ainsi qu'à l'extérieur

L'encombrement favorise la propagation d'un incendie et rend encore plus difficile l'évacuation du logement. Il en est de même pour l'accès extérieur qui doit rester accessible en tout temps aux services d'urgence. Si des objets s'accumulent au fil du temps, c'est un danger additionnel pour la sécurité.



Le locataire a l'obligation **d'user de son logement avec prudence et diligence**, de le maintenir en **bon état de propreté** et **d'éviter tout encombrement**. S'il y a une inspection de la Ville et qu'une amende est émise à l'Office, cette amende sera facturée au locataire.

Les airs communs (les paliers) et les salons communautaires ne sont pas le prolongement de votre logement tout encombrement ne sera toléré.

4. LE SAVOIR-VIVRE EN HLM



Nous voulons que vous soyez **fiers de votre logement** et de votre immeuble. Pour cela, vous devez **respecter quelques règles de savoir-vivre en HLM** et ainsi permettre à tous les locataires d'en être fiers. N'oubliez pas que l'image de votre immeuble est fortement liée à celle des locataires ainsi qu'aux personnes qui leur rendent visite.

4.1 PORTE DE LOGEMENTS

Afin de respecter l'intimité, la tranquillité et la sécurité de tous les locataires, vous devez garder **la porte de votre logement fermée**.



4.2 TENUE VESTIMENTAIRE

L'Office exige que toute personne qui circule dans les aires communes (salles communautaires, buanderies, corridors, entrées, etc.) ou sur les terrains, soit vêtue de façon convenable et décente (pas de torse nu, pas de robe de chambre ni de jaquette). Cette consigne s'applique à tous les locataires qui demeurent dans un immeuble à logements multiples.

4.3 SOLLICITATION

Toute sollicitation est interdite dans les immeubles afin d'assurer la quiétude et la sécurité des locataires. Assurez-vous de connaître le ou les visiteurs avant d'ouvrir la porte principale.



4.4 POUR UN MILIEU DE VIE PAISIBLE : PRÉVENIR ET CONTRER LA DISCRIMINATION

L'une des valeurs chères à l'Office est **le respect**. Cette volonté d'accepter les différences, de traiter les autres avec égard, de reconnaître la valeur de chacun et de protéger la dignité de la personne est essentielle pour l'Office.



***La politesse et le respect sont de mises envers toutes personnes :
Employé, locataire ou fournisseur.***

L'Office vise à offrir des milieux de vie **exempts de toute forme de harcèlement ou de discrimination**.

4.5 MÉSENTENTE ET CONFLIT

Quelques conseils en cas de mésentente ou de conflit :

- Tout en restant calme et poli, commencez à parler directement au locataire concerné (se parler demeure la meilleure façon de régler des différends entre locataires).
- Si cela ne fonctionne pas, avisez l'Office. Dans un premier temps, l'Office fera les vérifications nécessaires et demandera au locataire qui dérange de corriger son comportement, tout en lui proposant de l'aide si besoin.

Si le problème est grave et persiste, l'Office devra alors engager une procédure au Tribunal administratif du logement.

5. RENSEIGNEMENTS PRATIQUES SERVICES IMMOBILIERS

5.1 APPELS DE SERVICES

Lorsque vous signalez une réparation à faire dans votre logement ou dans les aires communes (corridors, salles communautaires, etc.), vous logez ce qu'on nomme « un appel de service ».

Pour tous les appels de services durant **les heures d'ouverture des bureaux, vous devez téléphoner au 418-589-9906.**

La responsable prendra le détail de votre demande. Il est alors très important d'expliquer clairement la nature exacte du problème ou de la réparation à effectuer.



En dehors des heures d'ouverture des bureaux, l'Office a recours à un service de relève téléphonique pour répondre **seulement aux situations urgentes.**

Notez que les préposés à l'entretien ne peuvent pas effectuer une réparation si elle n'a pas été enregistrée à l'Office auparavant. Il est à noter qu'il peut y avoir un délai de 2 à 4 jours avant la réparation.

5.2 RÔLE DU CONCIERGE

Avec votre collaboration, le concierge s'assure de la propreté **des aires communes intérieures et extérieures.** Votre milieu de vie est le reflet de votre habitation.

5.3 URGENCES

En dehors des heures d'ouverture des bureaux, un service de relève téléphonique prend les appels au numéro habituel de l'Office. Si des **travaux urgents sont nécessaires**, le préposé de garde sera avisé pour intervenir le plus rapidement possible. Veuillez donc rester disponible dans votre logement.

EXEMPLES :	URGENT	NON URGENT De préférence les lundis
Absence de chauffage	✓	
Problème de stationnement		✓
Incendie	✓	
Dégât d'eau	✓	
Robinet qui dégoutte		✓
Mésentente entre voisins		✓
Poignée de porte de chambre défectueuse		✓

5.4 FACTURATION AU LOCATAIRE

Des frais s'appliquent lorsque le personnel de l'Office doit répondre à un appel de service qui relève de la responsabilité du locataire. Par exemple, si une réparation résulte d'un usage abusif ou d'une négligence du locataire, d'un membre de son ménage ou d'un visiteur. **Ces frais sont sujets à changement et les locataires en seront informés.**

5.5 CLÉS

Si vous perdez vos clés, l'Office peut vous prêter le double moyennant un dépôt de 10 \$ pour vous permettre d'en faire une copie. Le dépôt vous sera remis au retour des clés prêtées.

Quant à la clé de la porte d'entrée de l'immeuble, vous pouvez en obtenir une aux bureaux de l'Office pour un montant de 40 \$. Si, **en dehors des heures d'ouverture des bureaux**, un employé de l'Office doit aller déverrouiller votre porte parce que **vous avez perdu vos clés**, vous devrez acquitter **les frais** déterminés par l'Office.

5.6 REMPLACEMENT DE SERRURES

Tout changement ou ajout de serrures à la porte de votre logement **est interdit**.

Si nous ne pouvons accéder à votre logement en cas d'**URGENCE** (dégât d'eau, incendie, secours en cas de maladie, etc.), il faudra enfoncer votre porte et les réparations vous seront alors facturées.

5.7 PEINTURE

Lorsque vous désirez peindre votre logement, c'est pour le rafraîchir et le rendre plus agréable. Il faut donc user de précautions pour ne rien tacher. Nous recommandons les mesures suivantes pour éviter tout désagrément :

- Enlevez les plaques murales des prises électriques et des interrupteurs afin d'éviter de les peindre;
- Ne peignez pas les portes d'armoires et les portes teintes ou vernies;
- Protégez les planchers, les comptoirs, la cuisinière, le réfrigérateur et les accessoires de salle de bain à l'aide de polythène, draps, couvertures ou papier journal.



Les frais de remplacement des items peints vous seront facturés!

La peinture à l'huile est interdite. La peinture est fournie seulement à votre arrivée. Si vous désirez repeindre votre logement, la peinture est à vos frais.

5.8 TAPISSERIE ET MOULURES

Il est interdit d'installer de la tapisserie et des moulures.

5.9 OBJETS LOURDS

Le service de collecte des objets lourds est offert, une fois par année, par votre Municipalité. Ces gros rebuts doivent être placés au coin de l'entrée du stationnement de l'immeuble afin de faciliter l'accès au camion.

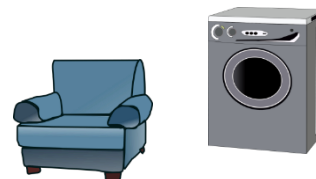
Exemples d'objets lourds :

Appareil électroménager (cuisinière, laveuse, sècheuse, etc.)

Sommier, matelas, tapis, meuble, etc.

Pour des items en tissus, ceux-ci doivent être déchirés pour ne pas être réutilisés.

Toute autre forme de matière résiduelle volumineuse et occasionnelle dont le poids n'excède pas 100 kg / 220 livres.



5.10 EXTERMINATION

La présence de vermine dans votre logement ou sur la propriété de l'Office peut avoir plusieurs causes. Afin d'éviter toute multiplication, **signalez leur présence immédiatement à l'Office**. Veuillez cependant noter que si la vermine provient de la négligence du locataire ou de son animal (puces de chien ou de chat, etc.), les **coûts d'extermination** pourraient lui être facturés. **Il est important de maintenir le logement propre et exempt d'encombrement.**

5.11 VISITES ET ACCÈS À VOTRE LOGEMENT

Votre vie privée est intimement liée à votre logement et n'entre pas chez vous qui en a envie. Le Code civil protège ce droit à la vie privée et établit des règles afin d'éviter au propriétaire d'empiéter sur ce droit. Cependant, le propriétaire a aussi le droit d'accéder au logement pour le faire visiter ou y effectuer des travaux.

Dans le cas d'une visite, dès que vous avez donné votre avis de départ à l'Office, **vous avez l'obligation de permettre les visites** pour d'éventuels locataires, dont vous serez prévenu en avance. Cet avis verbal ou écrit, peut se faire quelques minutes avant la visite, mais généralement, nous donnons un délai raisonnable pour éviter tout conflit.

Dans le cas de travaux, l'Office peut entrer dans votre logement dans trois (3) cas distincts :

- **Pour faire une vérification de l'état du logement ou un bilan de santé** : vous recevrez un avis verbal ou écrit au moins 24 heures avant.
- **Pour effectuer des travaux non urgents** : s'il s'agit de travaux mineurs, un avis verbal ou écrit vous sera donné au moins 24 heures à l'avance. Pour des travaux d'amélioration ou de réparation de plus grande envergure, vous recevrez un avis écrit au moins dix (10) jours avant le début des travaux.
- **Dans le cas d'une urgence** : **l'Office a le droit d'accéder au logement en tout temps**. Un préavis est préférable, mais il n'est pas obligatoire. Vous ne pouvez pas refuser l'accès au personnel de l'Office ou à la personne mandatée lorsqu'il y a une situation d'urgence. Il est même permis, dans certaines circonstances, au propriétaire, d'entrer en votre absence. Par exemple, si vous êtes absent alors qu'il y a un débordement d'eau ou si un détecteur relié au système d'alarme est défectueux et met en péril l'ensemble de l'immeuble et ses occupants.

En conclusion, ni le locataire, ni le propriétaire ne peuvent restreindre le droit d'accès au logement lorsque celui-ci est exercé de manière raisonnable, en toute bonne foi, et qu'il respecte les conditions fixées par la loi. Afin de garantir l'accès au logement en cas d'urgence, **l'ajout d'un loquet ou le changement de serrure n'est pas autorisé**. Si vous faites l'ajout d'un système d'alarme, vous êtes tenu de nous en aviser, sinon, cela constitue une restriction à l'accès au logement.

6. QUOI FAIRE SI VOUS DÉSIREZ QUITTER VOTRE LOGEMENT?

Si vous souhaitez quitter votre logement, appelez à l'Office pour prendre un rendez-vous pour signer les documents nécessaires à la résiliation de votre bail et **donner vos trois (3) mois de préavis** requis. Si vous quittez pour demeurer en résidence avec services, un préavis d'un (1) mois est nécessaire.

Pour donner suite à la résiliation de votre bail, nous désirons vous faire part des principaux **points à respecter lors de votre départ** :

- Retournez votre vignette si vous avez un stationnement, sinon un montant de 2 \$ sera exigé;
- Déposez tous les déchets aux endroits désignés;
- Enlevez les tapis personnels et tout type de revêtement de sol ajoutés;
- Changez les vitres brisées et remisez les moustiquaires à l'intérieur;
- Réparez les moustiquaires que vous avez endommagées ou remplacez celles qui manquent;
- Remettez en place tout autre équipement que vous avez changé (ex : luminaires, interrupteurs, poignées, etc.);
- Repeignez les murs avec une sous-couche blanche;
- Assurez-vous de vider le casier de rangement intérieur ou la remise extérieure s'il y a lieu;
- Libérez votre logement **de tous les effets** tant à l'intérieur qu'à l'extérieur (cour et balcon) **sans exception**. Si le lendemain de la résiliation de votre bail, il reste des effets (meubles, accessoires de décoration, parures de fenêtre, coupole, etc.), l'Office pourra en disposer comme bon lui semble. **Prenez note que le travail sera effectué entièrement à vos frais;**
- Laissez votre logement dans un **état convenable**, c'est-à-dire dans un état de salubrité et dans une condition générale, conformes à une utilisation normale. Si l'état du logement ne répond pas à ces critères, l'Office fera les réparations qui s'imposent et le travail effectué sera **entièrement à vos frais;**
- Notez que l'Office n'est pas responsable des objets laissés dans le logement dont les ententes auraient été prises entre le (s) nouveau(x) et ancien(s) locataires;
- Rapportez les clés au bureau de l'Office à la date indiquée sur l'avis de résiliation. Après cette date, l'Office changera les serrures du logement.

Suite à votre départ, une visite d'inspection de votre logement sera faite par les services immobiliers afin de s'assurer qu'il est en bon état. En respectant les consignes ci-dessus, vous éviterez d'être facturé pour des travaux que nous devons faire dans le logement. De plus, vous contribuerez à maintenir en bon état nos logements et permettrez aux futurs locataires de bénéficier d'un logement adéquat.