



*Office municipal d'habitation
des Sources*

Le guide du locataire

Règlement d'immeuble

Préparé par l'Office municipal d'habitation des Sources
3 - 529, rue Chassé, Asbestos Québec J1T 4M4
Téléphone : 819 879-2784, Télécopieur : 819 879-5433

Adopté le 25 janvier 2019

Table des matières

LE GUIDE DU LOCATAIRE

BIENVENU À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION.....	5
RÈGLEMENT D'IMMEUBLE.....	5
APPLICATION DU RÈGLEMENT	5

L'OFFICE D'HABITATION

MANDAT	6
Ses engagements	6
Vos engagements	6
STRUCTURE	6
Société d'habitation du Québec	6
Conseil d'administration	6
Association de locataires.....	6

POUR NOUS JOINDRE

COORDONNÉES ET HORAIRE DU BUREAU	7
POUR LES RÉPARATIONS	7
POUR LES URGENCES.....	7

DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION

L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT	8
L'USAGE DES ESPACES COMMUNS.....	8
LA SÉCURITÉ.....	8
LA COHABITATION HARMONIEUSE.....	8

RÈGLES ET RECOMMANDATIONS

AIRES DE CIRCULATION (VOIR L'ARTICLE 2 DU RÈGLEMENT, P.14)	9
ASSURANCE RESPONSABILITÉ	9
CONFLITS ENTRE VOISINS.....	9
DÉCORATIONS	10
DÉNEIGEMENT.....	10
ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE.....	10
ENTRETIEN PRÉVENTIF.....	10
ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ.....	11
ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE.....	11
PLOMBERIE	11
PORTES FERMÉES / PORTES COUPE-FEU.....	11
PROTECTION DES REVÊTEMENTS.....	12

LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET DU PROPRIÉTAIRE

LE BAIL	13
LA PARTIE 2 DU BAIL	13
LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	13

LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

COPIE DU RÈGLEMENT D'IMMEUBLE INTÉGRÉ AU BAIL.....	14
--	----

ANNEXE A RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX.....	19
--	----

ANNEXE B RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT	21
---	----

ANNEXE C POLITIQUE DE FACTURATION	22
--	----

ANNEXE D POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	24
--	----

ANNEXE E BARRE D'APPUI	26
-------------------------------------	----

ANNEXE F TRANSFERT DE LOGEMENT PAR ACCOMMODATION.....	27
--	----

Le guide du locataire

BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DES SOURCES

Ce guide du locataire vous donne des informations générales sur le fonctionnement de l'Office et contient le règlement d'immeuble. Nous espérons qu'il vous sera utile et nous vous invitons à le lire et à le conserver pour y référer au besoin.

RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Vous trouverez le règlement d'immeuble à la page 14. 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, le 25 janvier 2019. Il entre en vigueur à la signature du bail pour les nouveaux locataires et, pour les locataires actuels, au renouvellement du bail.

APPLICATION DU RÈGLEMENT

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.

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 le fait à l'Office qui effectuera les vérifications nécessaires et avisera les personnes concernées pour demander le respect des règlements et, s'il y a lieu, le remboursement des frais occasionnés et des dommages causés.

Les signalements sont confidentiels. Cependant, si nous devons établir une preuve devant la Régie du logement, le témoignage des personnes qui portent plainte peut être requis.

L'Office municipal d'habitation

SON MANDAT

L'Office municipal d'habitation des Sources est une corporation sans but lucratif qui a le mandat d'acquérir, de construire et de rénover des immeubles d'habitation dans le cadre d'un programme d'habitation mis en œuvre par la Société d'habitation du Québec (SHQ) ou la municipalité; d'administrer tout programme d'habitation, dont le programme HLM qui lui est confié par la SHQ ou la municipalité; d'administrer tout immeuble d'habitation qui lui est confié par la Société immobilière SHQ, un OSBL ou le curateur public.

Il met à la disposition des ménages à faible revenu, des logements à loyer modique.

SES ENGAGEMENTS

Respecter vos droits à titre de locataire, notamment en:

- Vous traitant avec respect et courtoisie;
- Vous offrant un logement en bon état et vous procurant la jouissance paisible des lieux;
- Traitant vos demandes avec diligence, équité et confidentialité.

VOS ENGAGEMENTS

À titre de locataire, vous avez également des responsabilités :

- Payer votre loyer le 1^{er} de chaque mois;
- Utiliser le logement de manière à le conserver en bon état;
- Vous conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires;
- Respecter le règlement d'immeuble en vigueur au sein de l'office.

STRUCTURES

Société d'habitation du Québec

Le logement que vous habitez a été construit dans le cadre du programme d'habitation à loyer modique (HLM) de la Société d'habitation du Québec et le loyer de base est établi en fonction des revenus des membres du ménage ayant 18 ans et plus. Un loyer minimum s'applique toutefois.

Conseil d'administration

L'Office est administré par un conseil d'administration de neuf (9) membres, à savoir trois (3) administrateurs désignés par la municipalité d'Asbestos, deux (2) par la municipalité de Danville, deux administrateurs nommés par le ministre responsable de l'Habitation et deux administrateurs élus parmi les locataires de l'office.

Le conseil d'administration est appuyé d'un directeur et d'employés à l'administration et à l'entretien.

Association de locataires

L'Office s'engage à reconnaître une association de locataires formée de représentants élus parmi les locataires comme prévu dans la loi de la Société d'habitation du Québec.

Les locataires d'un HLM partagent un milieu de vie et peuvent se prononcer sur la gestion de celui-ci. L'association doit permettre à chacun de s'exprimer et doit tenter de répondre aux besoins de l'ensemble des locataires.

Regroupés en association, ils peuvent mettre sur pied des projets qui répondent à leurs besoins, être représentés auprès de différents organismes, participer à des activités et régler les problèmes communs qui se présentent.

L'association joue également le rôle du Comité consultatif des résidents.

Deux représentants des locataires siègent au conseil d'administration de l'Office, et un représentant des locataires participe au comité de sélection.

Pour nous joindre

L'Office municipal d'habitation des Sources est à votre service :
de 8 h 30 à 12 h 00 et de 13 h 00 à 16 h 30
du lundi au jeudi, sauf les jours fériés.

JOURS FÉRIÉS

Jour de l'An	Journée nationale des patriotes	Action de grâces	Veille du Jour de l'An
Lendemain du Jour de l'An	Fête nationale des Québécois	Veille de Noël	
Vendredi Saint	Fête du Canada	Jour de Noël	
Lundi de Pâques	Fête du Travail	Lendemain de Noël	

POUR TOUTE QUESTION AU SUJET DE VOTRE BAIL OU DU RÈGLEMENT D'IMMEUBLE :

- Stationnement
- Changement de situation de ménage;
- Diminution de revenu;
- Problème de voisinage.

Vous pouvez vous adresser à notre bureau :

- Par téléphone au 819 879-2784
- Par courriel à info@omhdessources.com
- Par courrier ou en personne au 529, rue Chassé app. 3, Asbestos Québec J1T 4M4

Pour assurer un meilleur service et pour éviter des déplacements inutiles, nous vous recommandons de prendre rendez-vous avant de vous présenter au bureau.

POUR LES RÉPARATIONS :

UN SEUL NUMÉRO 819 879-2784

Des frais de service s'appliquent lorsqu'une réparation résulte d'un usage abusif, de vandalisme ou d'un bris accidentel de la propriété de l'office par le locataire, un membre de son ménage ou un visiteur. Dans ces cas-là, la politique de l'Office est de facturer au locataire le coût prévu au règlement d'immeuble. (Annexe C)

POUR LES URGENCES :

En dehors des heures normales d'ouverture de bureau, 819 716-0104

Durant les heures de bureau, 819 879-2784

Les réparations urgentes sont celles qui mettent **en danger** la sécurité des personnes ou l'intégrité des immeubles, exemples : une fuite d'eau d'un conduit principal; absence de chauffage en période hivernale.

En tout temps, vous devez prendre les mesures nécessaires pour limiter les dégâts.

En cas d'incendie, de vandalisme, de violence : faites le 911

De bonnes conditions d'habitation

La sécurité, la tranquillité, le bon état des lieux privés et communs sont essentiels à de bonnes conditions d'habitation.

L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT

Lorsque vous prenez possession d'un logement de l'Office, tout a déjà été inspecté et réparé. Tant que vous demeurez locataire de ce logement, vous devez le maintenir en bon état de propreté. Lors de votre départ, vous devrez remettre le logement comme vous l'avez reçu et rapporter les clés au bureau de l'Office.

Si vous constatez une défectuosité, avisez-nous sans tarder en téléphonant au : **819 879-2784**

L'USAGE DES ESPACES COMMUNS

Les aires de circulation : les vestibules, les halls d'entrée, les corridors, les dégagements et les escaliers sont utilisés par tous les locataires. Les salles communautaires et les salons d'étage sont utilisés pour des activités personnelles ou de groupe. Les buanderies sont mises à la disposition de tous les locataires.

Les aires extérieures : stationnements, chemins d'accès, allées piétonnières, espaces gazonnés, perrons, escaliers, 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.

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

LA SÉCURITÉ

Assurer la sécurité de tous, voilà une des préoccupations essentielles à l'origine du guide du locataire.

Chaque personne est responsable de sa propre sécurité, et chacun doit éviter de mettre les autres en danger. Vivre en sécurité demande des gestes de prévention et d'attention constante : la plupart des accidents et des incendies sont causés par de la négligence.

Veillez-vous assurer que vous connaissez la personne avant de lui donner accès à l'immeuble et à votre logement.

LA COHABITATION HARMONIEUSE

Le règlement d'immeuble a pour but de favoriser une cohabitation harmonieuse dans les habitations de l'Office.

Règles et recommandations

AIRES DE CIRCULATION

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, par une demande de service, toute situation qui présente un danger.

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 survenaient 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.

CONFLITS ENTRE VOISINS

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 nous faire connaître le problème** : téléphonez ou écrivez-nous. Souvent, plus la situation est traitée rapidement, plus la solution est simple et efficace.
- Nous ferons les vérifications nécessaires et nous aviserons le locataire qui dérange de corriger son comportement, tout en lui proposant de l'aide au besoin. Si vos droits sont sérieusement lésés, vous pouvez porter plainte en décrivant par écrit la situation problématique et le(s) moment(s) où elle a eu lieu. Faites parvenir cette **plainte signée** au bureau de l'Office.
- 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 les règlements d'immeuble et l'on demande de cesser ces agissements. Il peut aussi y avoir des rencontres de conciliation et de médiation entre les locataires 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 nous ne recevons plus de plaintes à ce sujet par la suite, nous considérerons que le problème est réglé.
- Selon la nature du problème et ce qui est constaté, des avis plus sévères sont envoyés : lettres recommandées, mises en demeure 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 à nos avis, nous n'avons pas d'autre choix : nous demandons la résiliation du bail à la Régie du logement.

Le traitement des plaintes est assuré de façon strictement confidentielle. L'identité du plaignant ne sera pas révélée et ce dernier ne sera pas informé des interventions effectuées auprès des locataires à la suite de sa plainte. **Par contre, advenant une procédure légale à la Régie du logement, le plaignant peut être appelé à témoigner sur le contenu de sa plainte écrite.**

Dans tous les cas, votre compréhension et votre collaboration sont essentielles. Si les interventions de l'Office vous semblent parfois longues ou donner peu de résultats, soyez assurés que nous travaillons avec vous à maintenir la tranquillité pour tous les locataires, et ce, conformément aux lois et règlements en vigueur.

DÉCORATIONS

Les fêtes donnent lieu à l'installation de décorations de toutes sortes. Certaines règles doivent être respectées afin que ces décorations ne causent pas de problèmes d'encombrement, d'entretien et de sécurité.

Les aires de circulation doivent être libres de tout objet en tout temps : en cas d'évacuation d'urgence, vous aurez besoin de tout l'espace! **Seules les portes de votre logement peuvent être décorées** sobrement, avec des matériaux à l'épreuve du feu et **sans percer** ni la porte ni le cadre. De plus, les panneaux d'alarme, 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.

Vous devez **respecter les mesures d'économie d'énergie et les règles de sécurité notamment pour les décorations lumineuses**. Les plastiques utilisés pour les décorations telles que les guirlandes, boules et affiches peuvent dégager des vapeurs très toxiques en cas d'incendie.

Les décorations de Noël sont autorisées entre le 1^{er} décembre et le 6 janvier.

DÉNEIGEMENT

L'hiver, **votre collaboration est requise** pour permettre un bon déblayage des aires de stationnement. Le déneigement se fait habituellement en deux (2) étapes :

1. L'entrepreneur ouvre les allées de circulation tôt le matin.
2. Il revient plus tard en avant-midi pour effectuer le déblaiement complet du stationnement. **Chaque propriétaire de véhicule doit se faire un devoir de déplacer son véhicule, afin de permettre un bon nettoyage.** (L'horaire est communiqué chaque automne. Vérifier les bulletins d'informations).

Le déneigement des allées piétonnières des immeubles est effectué par l'Office ou un sous-traitant. **Il revient toutefois au locataire de déneiger son balcon ou son patio.**

ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE

Le locataire est responsable de l'entretien des lieux qu'il habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement. Vous devrez donc effectuer les réparations qui s'imposent et en payer les frais. À défaut, l'Office se verra dans l'obligation de réclamer les sommes dues pour les travaux qu'il devra effectuer, si ceux-ci ne sont pas consécutifs à un usage normal (art. 1911 du Code civil du Québec).

Exemples :

- une moustiquaire brisée, percée, défoncée;
- une vitre cassée;
- une porte défoncée, un mur endommagé;
- le remplacement des ampoules, filtres, fusibles, etc.

ENTRETIEN PRÉVENTIF

L'Office inspecte occasionnellement les logements pour noter le degré d'usure des principales composantes, afin de prévoir les budgets nécessaires pour leur remplacement. Votre collaboration est essentielle : soyez présent au rendez-vous.

Vous ne devez pas attendre cette visite pour signaler les bris, vous devez téléphoner pour demander une réparation, au 819 879-2784.

ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ

L'Office respecte les normes de sécurité : nous fournissons et entretenons régulièrement tous les systèmes de détection, d'alarme et d'extinction requis dans chacun 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 sur votre étage.

ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE

Plan d'évacuation

Le plan d'évacuation indique où sont situés les extincteurs, les avertisseurs et les sorties d'urgence. Il est habituellement installé au bout de chaque corridor. Prenez quelques minutes pour le regarder.

Exercices d'évacuation

Dans certains immeubles, l'Office organise un exercice d'évacuation en cas de sinistre. Ils 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 et en profiter pour signaler des points à améliorer ou ceux qui pourraient vous inquiéter.

Faites-vous un devoir de participer à l'exercice annuel d'évacuation pour votre propre sécurité : il ne faut que quelques minutes par année.

Sécurité civile

Vous trouverez des informations importantes sur les actions à prendre en cas de sinistre dans les publications de la Sécurité civile; voyez les premières pages de votre annuaire téléphonique.

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 devez donc les faire réparer et assumer les coûts de toute conduite sanitaire bloquée par négligence.** L'Office s'engage à payer le coût des réparations des pièces dont il est responsable.

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!

PORTES FERMÉES / PORTES COUPE-FEU

Les portes fermées permettent de contrôler la circulation des visiteurs indésirables, et de la fumée en cas d'incendie.

Pour des raisons de sécurité, le locataire ne doit en aucun temps obstruer la fermeture des portes. De plus, les objets comme les cartons, coins de bois et cailloux endommagent les portes.

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. Pour votre sécurité, **veillez à ce que ces portes demeurent fermées en tout temps.**

Cette consigne ne s'applique pas au 80, rue Cleveland à Danville.

PROTECTION DES REVÊTEMENTS

Nous établissons des normes afin de maintenir une qualité équivalente pour l'ensemble des logements et des aires communes, et ce, pour assurer un entretien à long terme plus efficace et plus économique. **Toute modification ou amélioration doit donc être préalablement autorisée par écrit, 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.

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

Les droits et obligations des locataires et du propriétaire

Les droits et obligations des locataires et du locateur sont inscrits :

- au bail;
- à la partie 2 du bail;
- au règlement d'immeuble.

LE BAIL

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

- **Identifie** les signataires, l'adresse des lieux loués, le nombre de chambres du logement.
- **Précise** le montant du loyer de base, les suppléments.
- **Comprends** les signatures des personnes responsables.

LA PARTIE 2 DU BAIL

Explique les obligations qui découlent du Code civil :

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

LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Établit les règles à observer dans l'immeuble : la jouissance des lieux; l'usage; l'entretien du logement et des lieux d'usage commun.

Ensemble, ces trois documents forment **le contrat** qui détermine :

- vos droits et obligations de locataire;
- les droits et obligations de l'Office.

PERSONNES HÉBERGÉES

Le locataire s'engage à occuper les lieux aux fins de logement seulement pour lui et les seuls membres déclarés au bail. **Tout occupant additionnel doit être déclaré à l'Office.**

DÉPART

Le locataire qui prévoit quitter son logement pendant la durée du bail doit en aviser le locateur par écrit, trois (3) mois avant la date prévue de son départ.

Il s'engage à vider les lieux loués de tout effet lui appartenant et à remettre le logement en bon état. Une inspection sommaire des lieux sera faite avant son départ par le personnel de l'Office.

Le locataire s'engage à retourner toutes les clés qui sont en sa possession au bureau de l'OMH.

Le règlement d'immeuble

LE PRÉSENT RÈGLEMENT D'IMMEUBLE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DU BAIL.

1. AFFICHAGE

Seules les associations de locataires reconnues ont le droit d'afficher, et ce, aux endroits prévus à cette fin par l'Office.

2. AIRES COMMUNES

2.1 Boissons alcoolisées

Il est interdit de consommer, sans autorisation, des boissons alcoolisées dans les espaces communs intérieurs et extérieurs administrés par l'Office.

2.2 Tabac et cannabis

Il est interdit de fumer et de vapoter dans les espaces communs intérieurs, au parc, ainsi qu'à moins de neuf (9) mètres (29.53 pieds) d'une porte extérieure ou d'une fenêtre à moins qu'il ne s'agisse de celle de votre logement. Le balcon fait partie du logement, mais vous devez éviter que la fumée entre chez un autre locataire. **N.B. Si vous habitez un immeuble sans fumée**, il n'est pas permis de fumer dans votre logement et sur votre balcon.

2.3 Flânerie

Toute flânerie est interdite dans les espaces communs des immeubles administrés par l'Office.

2.4 Encombrement

Pour maintenir tous les espaces communs intérieurs et extérieurs dégagés et faciliter ainsi l'entretien et la libre circulation, il n'est pas permis d'y laisser quelque objet personnel que ce soit : tapis, chaussures, bicyclettes, poussettes, meubles, jouets, boîtes, sacs de poubelle et autres.

Le locataire s'engage à laisser les espaces communs intérieurs et extérieurs libres de tout bien personnel. **Le locateur pourra enlever, aux frais du locataire, tout ce qui constitue un encombrement** pour la circulation, la sécurité, l'entretien ou toute autre nuisance.

3. ANIMAUX DOMESTIQUES

Le règlement sur la garde et la possession des animaux domestiques est présenté en annexe « A » et fait partie intégrante du présent règlement.

4. ANTENNES ET COUPOLES PARABOLIQUES

L'installation d'une antenne réceptrice ou émettrice (de type C.B. pour radioamateur, coupole parabolique, télévision ou autres) est interdite. Toute installation non autorisée pourra être enlevée par l'Office aux frais du locataire.

5. BALCONS, PATIOS

Le locataire est responsable de l'entretien et du déneigement de son balcon ou patio afin de le garder sécuritaire et en bon état, et ce, en évitant tout inconfort à ses voisins.

Le balcon étant une sortie du logement pouvant servir en cas d'urgence, il est important de ne pas l'encombrer d'objets qui pourraient nuire à l'évacuation. Comme il s'agit également d'une question d'apparence, le locataire ne doit pas étendre du linge sur la rampe de son balcon. De plus, il doit demander l'autorisation au locateur avant d'installer tout objet qui porterait atteinte à l'intégrité de l'immeuble. (réf. No 12)

Aucun objet ne doit être lancé ou secoué du haut des balcons et fenêtres.

6. CLÉS ET SERRURES

Le locataire sera responsable de toute perte et tout vol de ses clés et assumera tous les frais associés à une intervention de la part de l'Office.

Aucune serrure et aucun mécanisme (crochet, verrou, etc.) ne doit être ajouté, altéré ou changé sans l'autorisation de l'Office.

À son départ, le locataire doit remettre ses clés au bureau de l'Office.

7. CLIMATISEURS

Le locataire peut faire usage d'un climatiseur de fenêtre à condition d'avoir l'autorisation du locateur et respecter les normes en vigueur :

- Le climatiseur doit être approuvé ACNOR (CSA).
- Il est permis de mai à septembre et doit être enlevé par la suite.
- Il doit être installé dans une fenêtre ou dans une ouverture prévue à cet effet, sans la briser. Il est interdit de percer ou altérer des ouvertures. Un plexiglas devra être installé pour fermer l'ouverture. Ce matériau a l'avantage d'être transparent, incassable et se taille facilement.
- Un bassin de captation doit être installé sous le climatiseur afin de recueillir l'eau produite de façon à ne pas incommoder les voisins.
- Le locateur doit assumer tous les frais relatifs à l'achat et l'installation du climatiseur ainsi que les suppléments prévus au bail, soit cinq (5 \$) dollars par mois (durant douze (12) mois) pour chaque climatiseur.

8. DÉTECTEURS DE FUMÉE

Le locataire doit maintenir les détecteurs de fumée en parfait état de fonctionnement et aviser l'office dès qu'il s'aperçoit que l'un d'eux est défectueux. Ils ne doivent pas être peints ni débranchés. Il est recommandé de changer les piles* deux (2) fois par année, par exemple, lors du changement d'heure.

*Note : Certains détecteurs de fumée sont électriques et ne nécessitent pas de pile tout comme les détecteurs de chaleur.

9. ESPACE DE RANGEMENT

Un seul espace de rangement est attribué par logement et il doit être utilisé aux seules fins d'entreposage et par les personnes inscrites au bail. Il est situé dans le logement ou dans une salle commune prévue à cet effet.

Il est interdit d'y bricoler, d'y entreposer des matières dangereuses ou inflammables et d'y apporter des transformations (éclairage supplémentaire, appareils de chauffage, etc.).

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.

10. LAVEUSES/SÉCHEUSES ET LAVE-VAISSELLE

L'utilisation d'une sécheuse, d'une laveuse à linge ou à vaisselle ou de mini appareils de lavage ou de séchage dans les lieux loués est interdite, à l'exception des logements pourvus d'installations spécifiques à cet effet.

L'Office fournit, dans la mesure de ses disponibilités, un nombre suffisant de laveuses et de sécheuses aux locataires dans les immeubles où il y a des buanderies. Ces équipements sont réservés exclusivement aux

locataires. Vous devez demeurer à proximité durant l'utilisation, libérer les appareils dès la fin du cycle et laisser les appareils et les lieux propres.

Nettoyer le filtre à charpie après chaque utilisation de la sècheuse.

Afin de ne pas déranger les locataires demeurant près des salles de lavage, il est interdit d'utiliser les appareils entre 22h et 8h.

11. MATIÈRES DANGEREUSES

Le locataire ne peut employer ou conserver dans un logement, dans un espace de rangement, dans une aire commune, ni à l'intérieur ni à l'extérieur des immeubles administrés par l'Office, des matières inflammables, explosives ou dangereuses (bouteilles de gaz propane, moteurs ou équipements alimentés à l'essence, bidons d'essence, munitions ou autres).

12. MODIFICATIONS

Toute modification des logements et des aires communes intérieures et extérieures est interdite, à moins d'obtenir l'autorisation écrite de l'Office.

Il est strictement défendu de peindre, percer ou altérer de quelque façon que ce soit, les murs, parois ou surfaces extérieures de l'immeuble.

La pose et la fixation d'auvents, tapis, cordes à linge, mangeoire d'oiseaux ou autres objets sur le revêtement extérieur de l'immeuble ou sur les balcons sont interdites.

Il est également interdit de fixer des pôles à rideaux ou stores à l'intérieur des cadres de fenêtres et porte ainsi que des crochets ou autre fixation au plafond lorsqu'il est en stucco.

13. NÉGLIGENCE

Le locataire est responsable de tout dommage causé par les portes et fenêtres laissées ouvertes, entraînant ainsi l'entrée de la pluie ou de la neige, et un coût de chauffage excessif.

Il en est de même pour tout autre dommage causé, par lui-même, sa famille ou ses visiteurs, au logement ou à la propriété du locateur. Il devra payer les frais de remplacement ou de réparation. (voir Annexe C).

14. OCCUPANTS

Le logement doit être occupé uniquement par les personnes désignées au bail. Tout occupant additionnel doit être déclaré dans le mois suivant son arrivée.

15. ORDURES MÉNAGÈRES

Le locataire doit trier ses vidanges selon le règlement municipal et les déposer aux endroits prescrits.

Les bacs verts doivent être utilisés pour les matières recyclables, en prenant soin de défaire les boîtes.

Les bacs bruns sont pour les matières compostables permises par la municipalité.

Les déchets doivent être déposés dans les conteneurs ou bacs noirs après avoir été mis dans des sacs étanches.

Les locataires des maisons en rangée doivent mettre les bacs à la rue selon le calendrier des cueillettes.

Les gros rebuts sont ramassés deux (2) fois par année et doivent être mis au bord du chemin la veille du jour de la collecte. En dehors de ces périodes, vous devez disposer de vos vieux meubles, matelas, appareils ménagers ou d'autres objets volumineux ou lourds en vous rendant à l'Écocentre, 404 rue du Roi (édifice du garage municipal) à Asbestos, 819 879-0010.

16. PAIEMENT DU LOYER

Le loyer est dû le 1^{er} de chaque mois (art. 1903 du Code civil) et doit être payé selon la modalité prévue au bail.

Les loyers en retard entraînent des procédures en recouvrement à la Régie du logement et peuvent avoir comme conséquence la perte de votre logement ainsi que des frais judiciaires.

Les frais encourus par l'Office à la suite d'un refus de l'institution financière seront facturés au locataire.

17. PEINTURE ET REVÊTEMENT MURAL

La peinture appliquée sur les murs intérieurs et les plafonds des logements doit être de couleur blanche et conforme aux normes de qualité et de texture déterminées par le locateur. Le locataire pourra toutefois, utiliser une peinture de couleur ou un revêtement mural, à la condition de remettre le logement dans son état initial lors de son départ.

Ne jamais peindre les portes d'armoires sans autorisation de l'Office. Protégez les revêtements de sol, les plaques murales, les détecteurs de chaleur et de fumée (ces derniers ne peuvent être peints).

La peinture des surfaces communes intérieures et extérieures est la responsabilité de l'Office.

18. PISCINE ET TRAMPOLINE

Les piscines et trampolines sont **interdits**. Les barboteuses ayant une hauteur maximum de 20 cm (8 po) sont autorisées. Le locataire doit en assurer une surveillance continue et doit prévoir la vider après chaque usage.

19. POÊLES BBQ

L'utilisation de poêles BBQ sur les balcons est autorisée sauf les modèles fonctionnant avec des briquettes de charbon de bois. Il est interdit d'entreposer les bouteilles de gaz propane dans des endroits fermés. Conservez-les sur le balcon.

20. PORTES FERMÉES

Toutes les portes coupe-feu doivent être maintenues fermées en tout temps, afin de réduire les risques de vol et de propagation d'incendie.

Le locataire ne doit en aucun temps obstruer la fermeture des portes pour des mesures de sécurité. De plus, des objets comme les cartons, coins de bois et cailloux endommagent les portes.

21. RESPONSABILITÉ

Le locataire est responsable du respect du présent règlement et de tout bris causé par lui-même, par une personne vivant avec lui, et par toute personne à qui il donne accès à l'immeuble.

22. RONGEURS ET INSECTES

La présence de vermine dans votre logement ou dans l'immeuble n'est pas tolérée. Afin d'éviter toute multiplication, **AVISER IMMÉDIATEMENT L'OFFICE au 819 879-2784**. Nous ferons faire l'extermination par des professionnels. Surtout, ne vous en chargez pas vous-même, car l'utilisation de produits en vente sur le marché pourrait rendre la tâche de l'exterminateur plus compliquée. Veuillez noter que si la présence de rongeur ou insectes provient de la négligence du locataire, les coûts d'extermination pourront être aux frais du locataire.

23. SALON COMMUNAUTAIRE

Pour l'usage des locataires uniquement.

24. STATIONNEMENT

Le règlement sur l'usage des terrains de stationnement est présenté en *Annexe B* et fait partie intégrante du présent règlement. Veuillez en prendre connaissance.

25. TRANQUILLITÉ

Le locataire s'engage à ce que ses invités et lui-même ne posent aucun acte et aucun désordre de nature à troubler la jouissance paisible des lieux loués, et ce, autant à l'intérieur de son logement que dans les espaces communs. Il est responsable de ses invités.

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.

26. TRIPORTEURS OU QUADRIPORTEURS

L'accès, la circulation et le rangement des triporteurs et des quadriporteurs sont défendus dans les immeubles de l'OMH.

Annexe A

RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX

1. *L'autorisation suivante est propre à l'immeuble pour personnes retraitées situé au 181, rue Boisvert. À la suite d'un vote majoritaire, il est permis de garder un chat par logement. L'animal devra être dégriffé et stérilisé. Le locataire doit fournir ces preuves lorsqu'il informe l'OMH de la possession de l'animal. L'article 4 et les suivants s'appliquent également à cet immeuble.*
2. Dans les autres immeubles administrés par l'Office, les seuls animaux domestiques permis sont les chats, chiens, oiseaux et poissons. À maturité, aucun animal, à l'exception des chiens-guides, ne devra mesurer plus de 36 cm de hauteur ni peser plus de 12 kg. Dans le cas des poissons, la capacité maximale de l'aquarium sera de 20 litres.
3. **Un seul chien ou un seul chat est permis par logement.**
4. Le propriétaire de l'animal doit satisfaire à toutes les exigences provinciales ou municipales relatives à la vaccination, à l'obtention de licence ou permis, à l'hygiène, à la répression du bruit et à l'élimination des déchets.
5. Le gardien de l'animal ou son propriétaire doit ramasser immédiatement les excréments et nettoyer les lieux afin de ne causer aucun inconfort aux autres locataires, au personnel de l'Office et tout visiteur.
6. Les litières doivent être entretenues adéquatement afin qu'aucune odeur n'incommoder les locataires. Il est interdit de la jeter dans la toilette ou autre conduit, car elle pourrait boucher les tuyaux.
7. Les oiseaux doivent, en tout temps, être gardés en cage.
8. La présence d'animaux est interdite dans les aires communes intérieures et extérieures.
9. Le gardien de l'animal ou le propriétaire doit le tenir en laisse pour traverser les aires de circulation.
10. 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 l'examen d'un vétérinaire choisi par l'Office pour que celui-ci détermine si l'animal est dangereux, agressif ou atteint de maladies contagieuses ou infectieuses graves; il devra produire à l'Office un certificat de bonne santé après traitement.
11. Tous les dommages causés par l'animal sont aux frais du locataire.
12. Malgré les termes de dispositions apparaissant à l'article 2, des présentes, 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.
13. Malgré les termes de dispositions apparaissant à l'article 2, des présentes, il est interdit de garder dans ou 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, et ce, peu importe la taille ou la race, de l'animal.
14. Il est interdit de garder de quelque façon que ce soit toute espèce de rongeurs dans les lieux loués.
15. Il est interdit de garder dans ou sur les lieux loués, de quelque façon que ce soit, des animaux sauvages tels que martres, visons, marmottes, belettes, rats laveurs, mouffettes, 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.

16. Il est interdit de garder, de quelque façon que ce soit, tout animal exotique dans les lieux loués, tels que serpents, iguanes, singes, alligators, scorpions, tarentules, fauves, sauf les poissons gardés dans un aquarium et les oiseaux en cage.
17. Il est interdit de nourrir dans ou sur les lieux loués, de quelque façon que ce soit, toute espèce animale que l'on retrouve généralement à l'état sauvage.
18. 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. L'article 1860 du Code civil du Québec stipule : *le locataire est tenu de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires. Il est tenu, envers le locateur et les autres locataires, de réparer le préjudice qui peut résulter de la violation de cette obligation, que cette violation soit due à son fait ou au fait des personnes auxquelles il permet l'usage du bien ou l'accès à celui-ci. Le locateur peut, au cas de violation de cette obligation, demander la résiliation du bail.*

Annexe B

RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT

1. Tout locataire qui désire utiliser un espace de stationnement doit en faire la demande à l'Office et payer les suppléments prévus au bail. (Au 80, rue Cleveland à Danville, ils sont attribués selon l'ancienneté)
2. Les locataires doivent utiliser les aires de stationnement qui leur sont attribuées.
3. Dans certains stationnements identifiés à cet effet, la **durée maximale d'utilisation d'un espace de stationnement réservé aux visiteurs est de douze (12) heures**. Un locataire désirant obtenir une prolongation de cette durée pour un de ses visiteurs peut obtenir une autorisation temporaire en s'adressant aux bureaux de l'Office.
4. Le stationnement des motocyclettes est autorisé à raison de deux (2) motos par espace de stationnement.
5. Tout véhicule stationné dans l'une des zones suivantes peut être remorqué sans préavis :
 - zone de cueillette d'ordures;
 - zone réservée aux véhicules en cas d'incendie ou autre urgence;
 - voie de circulation;
 - espace piétonnier;
 - espace gazonné;
6. L'Office n'est pas responsable des dommages subis sur ses terrains de stationnement.
7. Tout véhicule stationné sur l'un des espaces 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 où est inscrite la mention : « REMISAGE »;
 - les véhicules accidentés ou incapables de rouler;
 - les véhicules perdant de l'huile ou de l'essence.
8. Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation. Tout véhicule doit être stationné de façon à ce que les gaz d'échappement ne puissent pénétrer à l'intérieur des bâtiments.
9. Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations automobiles importantes sont interdites sur les aires de stationnement, ou en tout autre endroit sur les terrains appartenant au locateur. De plus, le locataire d'un espace de stationnement qui endommage le terrain devra payer les coûts nécessaires pour réparer les dommages.
10. Le lavage des automobiles est autorisé seulement dans les endroits déterminés par le locateur et la réglementation municipale.
11. Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le déplacer lors du déneigement.
12. Tout utilisateur de stationnement qui ne respecte pas l'un des points du présent règlement s'expose à voir son véhicule remorqué sans préavis. De plus, le détenteur de stationnement commettant des infractions répétées à ce règlement risque de perdre le privilège de détenir un stationnement, et ce, pour une période indéterminée.

Annexe C

POLITIQUE DE FACTURATION

L'objectif de cette pratique administrative est de responsabiliser le locataire par la facturation des réparations, remplacements ou services qui relève de ses obligations. Elle vise à éviter que l'Office assume des coûts de réparation relevant d'un usage abusif ou de négligence de la part du locataire, des membres de sa famille ou des personnes à qui il permet l'accès à son logement.

Les travaux et services ne seront pas facturés au locataire dans les cas suivants :

- Usure normale;
- Responsabilité de l'Office;
- Consigne de sécurité de l'Office;
- Lorsque la responsabilité n'est pas prouvée, le bénéfice du doute est accordé au locataire.

Le locataire aura une facture à payer dans les cas suivants :

- Le locataire admet sa responsabilité;
- Le bris est manifestement causé par le locataire, un membre de sa famille ou une personne à qui il a permis l'accès de son logement;
- La composante a été enlevée ou perdue par le locataire;
- Le service est requis par une faute ou négligence du locataire, un membre de sa famille ou une personne à qui il a permis l'accès de son logement;
- Le locataire a déjà reçu un avis de facturation en cas de récidive.

GRILLE DE TARIFICATION

La politique de l'Office est de facturer au locataire le coût réel d'une intervention, qu'elle soit effectuée par son personnel ou un entrepreneur.

Voici une liste des bris les plus fréquents établie en fonction du coût estimé des matériaux et du temps normalement requis pour effectuer la réparation par les préposés de l'Office. Ces tarifs sont sujets à changements.

TARIFICATION - FRAIS DE SERVICE		
pour travaux effectués par le personnel de l'Office		
SOIRS, FINS DE SEMAINE ET JOURS FÉRIÉS		
* PENDANT LES HEURES DE BUREAU (8 h 30 à midi et 13 à 16 h 30)		
Barre d'appui - installé et fournie par OMH	25,00 \$	S.O.
Clé perdue <i>L'Office vous prête un double pour vous permettre de la reproduire. Un dépôt de 5 \$ par clé est exigé.</i>		
Débarrer une porte	25,00 \$	75,00 \$
Détecteur de chaleur - remplacer	coût du marché	
Effets personnels laissés lors du déménagement	coût du marché	S.O.
Fenêtre à réparer ou changer	coût du marché	S.O.
Graffitis - nettoyer	25,00 \$ / heure	S.O.
Lavabo ou évier - déboucher	25,00 \$	75,00 \$
♦ bouchon à remplacer	29,00 \$	S.O.
Luminaire fixe - remplacer	45,00 \$	S.O.

TARIFICATION - FRAIS DE SERVICE

pour travaux effectués par le personnel de l'Office

SOIRS, FINS DE SEMAINE ET JOURS FÉRIÉS*** PENDANT LES HEURES DE BUREAU** (8 h 30 à midi et 13 à 16 h 30)

Moustiquaire - réparer		S.O.
♦ de porte-patio	40,00 \$	
♦ de porte-patio + cadre	coût du marché	
♦ de fenêtre moyenne	32,00 \$	
♦ de fenêtre moyenne + cadre	coût du marché	
Mur défoncé - réparer	25,00 \$ / heure	S.O.
Poignée - changer	25,00 \$	75,00 \$
	+ matériel 90,00 \$	+ matériel 90,00 \$
Porte - réparer ou remplacer		S.O.
♦ intérieure	75,00 \$	
♦ extérieure en acier	coût du marché	
♦ en mélamine	coût du marché	
Porte de garde-robe - ajuster, réparer, ...	25,00 \$	
♦ porte-patio - ajuster	25,00 \$	
Gros rebuts, TV, vieille peinture ...	40,00 \$	S.O.
Serrure de logement - changer	25,00 \$	75,00 \$
	+ matériel 30,00 \$	+ matériel 30,00 \$
Serrure de boîte aux lettres - changer	32,00 \$	s.o.
Siège de toilette - remplacer	30,00 \$	S.O.
Toilette bouchée		
Déboucher - Tarif minimum	25,00 \$	75,00 \$
Remplacer (s'il y a lieu)	50,00 \$	75,00 \$
	+ matériel	+ matériel
Vitre cassée - réparer, remplacer	coût du marché	S.O.
Sécuriser les lieux	25,00 \$	75,00 \$

Politique de tarification

C.A. : 25 janvier 2019

POLITIQUE D'INTERVENTION EN MATIÈRE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

1. Champ d'application

La présente politique s'applique à tous les locataires et les requérants de l'OMH.

2. Objectifs poursuivis

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes offre aux locataires et requérants de l'OMH la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique lorsqu'ils ont épuisé les moyens administratifs mis à leur disposition.

Le respect de la clientèle requiert d'être à l'écoute. L'OMH traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité. Il veille à transmettre aux locataires une information appropriée, juste, complète et de qualité tout en s'assurant que l'information est bien comprise.

3. Définition

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou requérant à propos d'un service rendu ou d'une décision de l'OMH.

4. Principes directeurs

Les locataires et requérants sont la raison d'être de l'OMH : le respect et la reconnaissance de leurs droits doivent inspirer les gestes posés à leur endroit.

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte à l'OMH. Pour tous les cas, il est assuré qu'elle sera traitée et suivie avec célérité et attention, en toute impartialité et respect, en toute discrétion et confidentialité.

Dans le cas d'une plainte impliquant un locataire ou le voisinage, le locataire doit avoir rencontré préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser à l'office.

L'OMH facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance et par écrit.

L'OMH s'assure que la présente politique est connue des locataires et requérants.

5. Rôles et responsabilités

Le directeur

Mandat et fonctions

Le directeur est responsable de l'application de la présente politique et, à ce titre :

- ✓ examine le bien-fondé d'une demande et décide de son acceptation;
- ✓ coordonne et gère le traitement et l'analyse des demandes;
- ✓ représente les plaignants devant le conseil d'administration de l'OMH en faisant valoir leur intérêt et en veillant à ce qu'ils obtiennent les services auxquels ils ont droit dans le respect du bail et dans une perspective d'équité et de saine gestion des programmes administrés par l'OMH;
- ✓ s'assure que le locataire a pu exprimer son point de vue avant qu'une décision soit prise;
- ✓ fait part au locataire des décisions qui le concernent en prenant soin d'en expliquer les motifs dans des termes clairs;
- ✓ indique au client ses droits et ses recours;

- ✓ élabore des recommandations pour l'amélioration ou l'adaptation des services à la clientèle.

Reddition de comptes

- ✓ Au terme de l'année financière, le directeur fait rapport au Conseil d'administration de l'application de la présente politique et rend compte des demandes traitées et des mesures prises.

6. Procédures d'application

Toute plainte reçue doit être évaluée objectivement afin de juger de sa recevabilité et être traitée avec ouverture, empathie, courtoisie, respect et en toute confidentialité.

6.1 Délai de traitement

Plainte

- ✓ Un accusé de réception est envoyé au locataire ou à son représentant dans un délai de dix jours ouvrables.
- ✓ Le locataire, le requérant, ou son représentant ayant déposé une plainte écrite reçoit une réponse personnalisée dans un délai maximum de soixante (60) jours ouvrables; s'il n'est pas possible de transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, le locataire en est informé et une date de réponse lui est indiquée.

6.2 Conservation des documents

Tous les dossiers de plaintes sont conservés à la direction selon les délais prévus au calendrier de conservation des documents de l'OMH.

7. Droit d'appel

Un locataire ou requérant insatisfait des réponses obtenues de la part du directeur de l'office peut en appeler directement au conseil d'administration.

Le conseil de l'office peut analyser et discuter les plaintes non résolues. Au besoin, un comité du conseil composé de trois administrateurs dont un délégué de la municipalité, un des groupes socio-économiques et un des locataires peut assumer cette responsabilité.

Si le locataire ou requérant est toujours insatisfait de la réponse obtenue du conseil d'administration de l'office, il peut communiquer avec le Centre des relations avec la clientèle (CRC) de la Société d'habitation du Québec.

8. Entrée en vigueur

La présente politique entre en vigueur au moment de son adoption par le conseil d'administration et remplace toute politique sur le même sujet préalablement adoptée par le conseil d'administration.

Annexe E

BARRE D'APPUI

BUT DE LA POLITIQUE

Dans le souci d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des locataires et d'assurer une installation adéquate, l'Office municipal a élaboré la présente pratique administrative reliée à l'installation de barre d'appui.

MODALITÉS

- L'achat du matériel et l'installation seront sous la responsabilité de l'Office municipal d'habitation des Sources
- L'équipement devra être laissé en place au départ du locataire.
- Pièce acceptée : Salle de bain

CONDITIONS

- Compléter une demande et la retourner au bureau de l'Office accompagnée d'une recommandation médicale ou d'un professionnel du Centre de santé.

Cette recommandation devra spécifier les modalités d'installation.

TRANSFERT DE LOGEMENT PAR ACCOMMODATION

Dans le souci d'améliorer la qualité de vie et le bien-être des locataires et d'assurer un processus équitable et transparent, l'Office municipal a adopté le règlement sur la procédure de gestion des demandes de relogement reliée aux transferts de logement non obligatoires dont vous trouverez les grandes lignes ci-dessous;

MODALITÉS

- Compléter le formulaire « Demande de transfert » et le retourner au bureau de l'Office;
- Accepter la visite d'un représentant de l'Office pour l'inspection du logement actuel;
- Payer des frais de traitement de dossier de **30\$** lors du dépôt de la demande;

CONDITIONS

- Le locataire ne doit pas avoir de dette envers l'office et aucun recours devant la Régie du logement ou autre tribunal initié par l'office;
- Le locataire ne fait pas l'objet de plaintes en raison de mauvais comportements;
- **Le demandeur a un logement en bon état;**
- Le locataire doit avoir deux (2) années de résidence continue dans le logement actuel;
- Le demandeur ayant bénéficié d'un transfert par accommodation ne peut déposer une nouvelle demande avant un délai de cinq (5) ans;
- **Tous les frais sont à la charge du demandeur incluant le déménagement, la remise en état du logement et le changement de serrure;**
- L'Office ne fournit pas de peinture lors d'un transfert demandé par le locataire;

PROCESSUS DE SÉLECTION – LOCATION

- Toute demande sera présentée au Comité de sélection et au Conseil d'administration conformément aux normes et règlements en cours dans le cadre de la sélection;
- L'attribution du logement se fera par date d'ancienneté d'un dossier;
- Le délai d'acceptation d'un logement offert est le même que celui du règlement en vigueur soit sept (7) jours;
- La pénalité pour refus entraîne l'annulation de la demande de transfert de logement pour une période de **(3) ans** lorsque le transfert est demandé par le locataire;
- Les transferts sont limités aux possibilités budgétaires annuelles par l'office;