



**OFFICE D'HABITATION DES 5  
FLEURONS**

---

**Guide du locataire**

Renseignements généraux

Règlements des immeubles et clauses additionnelles au bail

**Office d'habitation des 5 Fleurons  
107 rue Lallemand, suite 2  
Roberval, QC. G8H 2S1**

**Téléphone : 418-275-3408  
Télécopieur : 418-275-6243  
Courriel : [info@ohcinqfleurons.com](mailto:info@ohcinqfleurons.com)  
Site internet : [www.ohcinqfleurons.com](http://www.ohcinqfleurons.com)**

## Contenu

Bienvenue à l'Office d'habitation des 5 Fleurons .....	4
Règlement d'immeuble .....	4
Application du règlement .....	4
Mandat.....	4
Structure administrative.....	4
Déclaration de services de l'office d'habitation .....	5
NOUS JOINDRE.....	5
RÉPARATIONS .....	6
PAIEMENT DU LOYER.....	6
De bonnes conditions d'habitation .....	6
La cohabitation harmonieuse .....	7
Règlement d'immeubles et clauses additionnelles au bail.....	7
AFFICHAGE.....	8
AIRES DE CIRCULATION .....	8
ANIMAUX DOMESTIQUES.....	8
ANTENNES .....	8
APPAREILS MÉNAGERS.....	8
ASSOCIATION DE LOCATAIRES .....	9
ASSURANCE RESPONSABILITÉ.....	9
BALCONS ET PATIOS .....	9
BIENS PERSONNELS .....	9
BOISSONS ALCOOLISÉES .....	10
BUANDERIE .....	10
CHAUFFAGE.....	10
CLÉS et serrures.....	10
CLIMATISEURS.....	10
CONFLITS ENTRE VOISINS .....	11
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES.....	11
Définition d'une plainte .....	12
À qui adresser la plainte ?.....	12
Délai de traitement .....	12
DÉCORATIONS.....	12
DÉNEIGEMENT.....	13
DÉTECTEURS DE FUMÉE.....	13
ENCOMBREMENT .....	13

ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE .....	13
ENTRETIEN PAR L'OFFICE.....	14
ENTRETIEN PRÉVENTIF .....	14
ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ .....	14
ESPACES DE RANGEMENT .....	14
ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE.....	15
EXTERMINATION .....	15
FEUX EXTÉRIEURS.....	15
FLÂNERIE.....	15
MAISONS EN RANGÉE : DÉNEIGEMENT ET GAZON.....	15
MATIÈRES DANGEREUSES.....	15
ORDURES MÉNAGÈRES .....	15
PAIEMENT DU LOYER.....	16
PEINTURE.....	16
PLOMBERIE.....	16
POÊLES BBQ.....	17
PORTES FERMÉES / PORTES COUPE-FEU.....	17
PRISE DE TÉLÉPHONE ET CÂBLE.....	17
PROTECTION DES REVÊTEMENTS ET AUTRES ÉQUIPEMENTS .....	17
REMISES EXTÉRIEURES ET CLÔTURES .....	18
SPA .....	19
STATIONNEMENT .....	19
SYSTÈME ÉLECTRIQUE .....	20
TABAC.....	20
THERMOSTATS .....	20
TRANQUILITÉ .....	20
LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET DU PROPRIÉTAIRE .....	20
LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE .....	21
RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX.....	22
RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT .....	23
CONSOMMATION DU CANNABIS.....	25

## **LE GUIDE DU LOCATAIRE**

### **Bienvenue à l'Office d'habitation des 5 Fleurons**

Ce guide du locataire vous donne des informations générales sur le fonctionnement de l'Office et fournit des explications et des exemples pour faciliter la compréhension et l'application du 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 ci-après le règlement d'immeuble. Le règlement d'immeuble établit les règles à observer pour assurer la jouissance des lieux et préciser les règles d'usage et d'entretien des logements et des aires communes.

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration de l'Office d'habitation des 5 Fleurons. 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.

## **QUI SOMMES-NOUS?**

### **Mandat**

L'office d'habitation des 5 Fleurons 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. Le territoire couvert comprend les municipalités de Sainte-Hedwidge, Lac-Bouchette, Saint-François de Sales, Chambord et Roberval.

### **Structure administrative**

#### **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. Ce logement est subventionné par le gouvernement fédéral, la Société d'habitation du Québec et votre municipalité, ce qui permet d'établir le loyer à un taux de 25 % de vos revenus.

#### **Conseil d'administration**

L'office est administré par un conseil d'administration de neuf (9) membres, à savoir sept administrateurs désignés par les municipalités, 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 général et d'employés à l'administration et à l'entretien.

#### **Association de locataires**

La Loi de la Société d'habitation du Québec reconnaît à tout locataire d'habitation à loyer modique, le droit de faire partie d'une association

de locataires et de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration.

Les locataires de l'Office d'habitation des 5 Fleurons ont leur mot à dire dans la gestion de leur milieu de vie. Regroupés en association, ils peuvent mettre sur pied des projets qui répondent aux besoins du milieu (amélioration de la qualité de vie, embellissement de l'environnement, aménagements extérieurs, etc.)

### **Comité consultatif de résidents**

Les associations de locataires mandatent des représentants au comité consultatif des résidents (CCR). Le mandat de ce comité, formé d'un minimum de trois membres et d'un maximum de 25, est de promouvoir la participation des locataires et de favoriser la vie associative, en plus de voir à l'élection de représentants des locataires au conseil d'administration de l'Office. De cette manière, les locataires collaborent à la bonne gestion de l'Office dans son ensemble. Par leurs commentaires et suggestions, ils présentent une vision des choses qui est précieuse aux administrateurs.

### **Déclaration de services de l'office d'habitation**

L'office d'habitation est un organisme voué à l'aide aux ménages à faible revenu, qui met à leur disposition des logements à loyer modique.

### **Nos engagements**

Nous nous engageons à respecter vos droits à titre de locataire, notamment à :

- vous traiter avec respect et courtoisie;
- vous offrir un logement en bon état et vous procurer la jouissance paisible des lieux;
- traiter vos demandes avec diligence, équité et confidentialité.

### **Vos engagements**

À titre de locataire, vous avez également des responsabilités :

- payer votre loyer le 1<sup>er</sup> 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.

### **NOUS JOINDRE**

**418-275-3408**

L'Office d'habitation des 5 Fleurons est à votre service :

**de 8 h00 à 12 h 00  
et de 13 h00 à 16 h**

**Lundi au Vendredi, sauf les jours fériés et les week-ends.**

À noter que les heures d'ouverture peuvent varier en fonction de la période estivale. Un service de messagerie vocale est également disponible au 418-275-3408. En y laissant un message détaillé, il nous fera plaisir de vous rappeler.

### **JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS**

Premier de l'an	Fête du Canada
Lendemain du Premier de l'An	Fête du Travail
Vendredi saint	Action de grâces
Lundi de Pâques	Veille de Noël
Le 1 <sup>er</sup> mai, fête des travailleurs	Jour de Noël
Fête des Patriotes	Lendemain de Noël
Fête de la Saint-Jean-Baptiste	Veille du Premier de l'an

Pour recevoir un meilleur service, prenez rendez-vous par téléphone avant de vous présenter au bureau.

Pour toute question concernant votre bail ou le règlement d'immeuble :

- stationnement
- changement de situation de ménage
- diminution de revenu
- problème de voisinage

vous pouvez vous adresser au bureau par téléphone, par courrier ou en personne.

## RÉPARATIONS

**Un seul numéro : 418-275-3408**

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 réel d'une intervention.

## POUR LES URGENCES

En dehors des heures normales d'ouverture de bureau, les fins de semaine, les jours de congés fériés :

**Pour les urgences : 418-275-3408**

**Les urgences sont celles qui mettent en danger la sécurité des personnes ou l'intégrité des immeubles. Par exemple :**

- **une fuite d'eau d'un conduit principal;**
- **un dégât majeur dans un immeuble.**

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

**En cas d'incendie, de vandalisme, de violence : 911**

## PAIEMENT DU LOYER

Il y a **trois (3) façons de payer son loyer**:

1. le paiement pré autorisé, c'est la formule privilégiée par notre organisme;
2. la série de chèques postdatés pour la durée du bail;
3. exceptionnellement, en argent au bureau de l'Office d'habitation des 5 Fleurons.

## 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.

Si vous constatez une défectuosité, avisez-nous sans tarder en téléphonant au :

**418-275-3408**

## L'USAGE DES ESPACES COMMUNS

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

*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.

Lorsqu'il y a un comité de loisirs dans votre immeuble, celui-ci a la responsabilité de leur utilisation. Il accorde la priorité aux activités communautaires avant les activités individuelles. **Ces salles ne peuvent être louées contre rémunération sous aucun prétexte.**

Les utilisateurs des salles 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.

Dans les complexes d'habitation où il n'y a pas de comité de loisirs, les demandes d'emprunt de la salle communautaire doivent être adressées à nos bureaux de l'Office qui pourra fixer des conditions de prêt ou de location, selon le type de demande et d'utilisation.

**Aucun bruit ne sera toléré dans les salons ou salles communautaires après 22:00 h.**

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 règlement d'immeuble!

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.

Par respect pour l'intimité de chacun, **vous êtes priés de garder votre porte d'appartement fermée en tout temps.** Cette pratique vise à empêcher les odeurs et le bruit et de déranger les autres occupants de l'immeuble. Elle constitue une mesure de sécurité additionnelle en cas d'incendie et aide à la prévention du vol ou de l'intrusion.

### La cohabitation harmonieuse

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

## OÙ TROUVER L'INFORMATION?

Ce guide ne peut couvrir toutes les situations, ni prévoir tous les cas. Pour être bien informés en tout temps, nous vous offrons quelques moyens.

Nous utilisons notre page Facebook afin de diffuser de l'information générale à nos locataires. Vous pouvez aussi consulter notre site Web au [www.ohcinqfleurons.com](http://www.ohcinqfleurons.com) afin de recevoir de l'information et pour une foule d'autres sujets.

L'Office utilise aussi les babillards pour vous informer des situations qui touchent votre immeuble, des changements qui peuvent survenir :

L'Office distribue des feuillets d'information dans les logements pour des situations spéciales :

Pour des informations concernant votre dossier ou des situations particulières, vous pouvez téléphoner ou demander un rendez-vous.

### Règlement d'immeubles et clauses additionnelles au bail

Les objets du règlement et quelques sujets qui risquent de poser problème plus souvent sont

traités en ordre alphabétique, pour une référence plus facile.

### AFFICHAGE

Les locataires ne doivent pas afficher de messages personnels. Seules les associations de locataires peuvent afficher aux endroits prévus à cette fin. Les associations peuvent établir des règles d'utilisation de ces endroits.

### 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 (voir *biens personnels* et *encombrement*).

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.

### ANIMAUX DOMESTIQUES

L'Office accepte les animaux dans ses logements, sauf pour certains immeubles tel que décrit à l'Annexe A du présent guide, mais se doit **d'imposer des conditions strictes** par respect des locataires. Le locataire propriétaire d'un animal, qui ne respecte pas ces règles, devra se départir de son animal.

Le règlement sur la garde et la possession d'animaux donnent en détail les règles à observer. En résumé :

- les seuls animaux domestiques tolérés par le présent règlement sont les chiens, les chats, les oiseaux et les poissons;
- un seul chien ou un seul chat est permis par logement;
- dans les aires de circulation, les animaux doivent être tenus en laisse;

- les excréments des animaux doivent être ramassés sans délai;
- tous les dommages causés par l'animal sont aux frais du locataire.

### ANTENNES

L'Office favorise l'installation d'antennes collectives plutôt que d'antennes individuelles. Ceci a pour but de préserver les bâtiments tout en évitant la prolifération de ces équipements.

Avant d'en installer une, vous devez avoir obtenu l'autorisation écrite de l'Office. Toute antenne installée pour un usage personnel pourra être enlevée par l'Office, et ce, **aux frais du locataire** qui en a fait l'installation sans autorisation.

### APPAREILS MÉNAGERS

#### Laveuses, sècheuses et lave-vaisselle

Des salles de buanderie sont mises à votre disposition à un coût minime, prévu au bail

L'Office ne peut tolérer ces appareils, là où les installations spécifiques ne sont pas installées. La plomberie des immeubles n'est pas prévue à cet effet. Les laveuses produisent des refoulements d'eaux usées dans les logements voisins. Les sècheuses causent des excès d'humidité qui endommagent les logements. L'usage d'un lave-vaisselle détériore la plomberie prématurément.

#### Réfrigérateurs et cuisinières

Dans certains logements, les appareils sont encore fournis aux locataires en place avant le 31 décembre 1984. Dans ces cas, l'Office effectue les réparations découlant d'une usure normale. Le remplacement des ampoules électriques et des fusibles relève de la responsabilité du locataire.

Le locataire doit voir au bon état des appareils et est responsable de tout bris résultant d'un accident, d'une négligence ou d'une mauvaise utilisation.



## ASSOCIATION DE LOCATAIRES

Les locataires d'un HLM partagent un milieu de vie. S'ils le désirent, ils se regroupent au sein d'une **association** :

- pour que le milieu de vie corresponde aux besoins de tous les locataires;
- pour être représentés auprès de différents organismes;
- pour participer à des activités;
- pour régler les problèmes communs qui se présentent.

L'Office s'engage à reconnaître **une association de locataires** formée de représentants élus parmi les locataires de l'immeuble. Les locataires doivent reconnaître et respecter leur association. Celle-ci se doit de permettre à chacun de s'exprimer et de tenter de répondre aux besoins de l'ensemble des locataires de l'immeuble.

L'Office peut vous accompagner dans votre démarche de formation de comité et, par la suite, dans l'organisation de vos activités. Vous pouvez aussi demander l'aide de la Fédération des locataires de HLM du Québec en appelant au 1 800 566-9662.

### Comités consultatifs et de secteur

Le comité consultatif des résidents, formés de représentants des associations de locataires, permettent une participation à la gestion de l'Office en facilitant la consultation et en présentant des recommandations sur des sujets d'intérêts communs.

### Représentation à l'Office

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

### ASSURANCE RESPONSABILITÉ

L'Office recommande fortement à tous ses locataires de contracter une police d'assurance (feu, vol et responsabilité). Ainsi, vos biens

personnels seront remplacés, en cas de sinistre ou de vol, selon les clauses comprises dans votre police. De plus, si un incendie ou des dégâts surviennent par votre faute ou celle d'une personne à qui vous permettez l'accès aux lieux loués, vous seriez tenu responsable des dommages et vous pourriez être poursuivi. L'assurance responsabilité est une sécurité et vous protège contre ce genre de problème. Lors de la signature du bail ou de son renouvellement, nous demandons au locataire d'apporter une copie de sa police d'assurance.

### BALCONS ET PATIOS

Les locataires qui bénéficient d'un balcon ou d'un patio privé sont responsables de son entretien et de son déneigement. Tout comme à l'intérieur du logement, aucune modification ne doit être effectuée : vous ne devez, en aucun cas, percer le revêtement extérieur ni le peindre et vous ne devez pas installer de tapis ni d'autre revêtement sur le balcon. Il n'est pas permis non plus de fixer des cordes à linge, auvents ou autres objets sur les murs, les cadres de portes ou au plafond des balcons. Si vous placez des boîtes à fleurs sur les garde-corps, utilisez des fixations qui n'endommagent pas les garde-corps, et placez-les vers l'intérieur du balcon.

Comme le balcon est une sortie du logement qui peut servir en cas d'urgence, il est important de ne pas l'encombrer d'objets qui pourraient nuire à votre évacuation.

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

### BIENS PERSONNELS

Le logement, le balcon ou patio et le rangement attribué au locataire sont les seuls endroits où des objets personnels peuvent être placés. Tous les espaces communs doivent être libres de tout objet personnel en tout temps. Le locataire ne doit rien déposer, comme des boîtes ou des tapis, et il ne

doit rien fixer, comme des antennes ou des cordes à linge.

## **BOISSONS ALCOOLISÉES**

Le locataire ne peut consommer de boissons alcoolisées dans les aires communes intérieures sans avoir obtenu au préalable, l'autorisation écrite de l'Office. Il est de la responsabilité du/des locataires d'obtenir les permis requis en fonction des lois et règlements en vigueur.

## **BUANDERIE**

L'Office fournit, dans la mesure de ses disponibilités, un nombre suffisant de laveuses et de sècheuses aux locataires de l'immeuble.

Cependant, ces équipements sont réservés exclusivement aux locataires. Les heures d'ouverture de la buanderie sont affichées par le personnel de l'Office. Afin de ne pas déranger les locataires demeurant près des salles de lavage, utilisez ces salles aux heures affichées seulement.

Vous devez demeurer à proximité durant l'utilisation, libérer les appareils dès la fin du cycle et laisser les appareils et les lieux propres. De plus, avisez immédiatement l'Office si vous remarquez qu'un appareil est défectueux et identifiez-le afin que personne ne l'utilise.

## **CHAUFFAGE**

Afin de permettre la libre circulation de l'air dans les plinthes chauffantes. Laissez également un espace de 10 cm entre la plinthe et tout mobilier et un espace de 15 cm entre le bas des tentures et le haut de la plinthe de chauffage.

Pour prévenir un incendie:

- aucun objet susceptible de surchauffer ne doit être placé devant une plinthe chauffante.
- Ne jamais manipuler les parties mécaniques des plinthes chauffantes.

Pour un meilleur rendement, nettoyez régulièrement les plinthes avec un aspirateur.

## **CLÉS et serrures**

Nous vous remettons une série de clés pour chaque porte d'entrée des lieux loués. Si vous avez perdu, oublié, prêté, ou si l'on vous a volé vos clés, vous devez communiquer avec l'Office. Vous devrez payer toute modification, réparation, remplacement selon les tarifs en vigueur. **SI VOUS PERDEZ VOS CLÉS, L'OFFICE PEUT VOUS PRÊTER LE DOUBLE DE VOTRE CLÉ, MOYENNANT UN DÉPÔT DE 10,00\$ PAR CLÉ PRÊTÉE, AFIN DE VOUS PERMETTRE DE FAIRE UNE COPIE.**

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

Le locataire **NE PEUT EFFECTUER LUI-MÊME** un changement de serrure puisqu'il importe que les serrures installées soient compatibles avec les clés maîtresses.

Il est strictement interdit d'ajouter des serrures aux portes de logements ou tout autre type de loquet, car ceci pourrait entraîner des délais importants si une urgence obligeait les employés à entrer dans votre logement.

Vous seriez alors tenu responsable de **TOUS LES DOMMAGES** causés aux lieux loués, en raison de ce délai. À votre départ, vous devez remettre à l'Office **TOUTES LES CLÉS QUI SONT EN VOTRE POSSESSION.**

## **CLIMATISEURS**

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

- Avisez l'Office de votre intention d'installer un climatiseur. Celui-ci doit être approuvé ACNOR (CSA).
- Installez votre climatiseur dans une fenêtre ou dans une ouverture prévue à cet effet.
- Il est interdit de percer des ouvertures dans d'autres endroits du logement.

- Pour ne pas incommoder les voisins, installez un bassin sous le climatiseur afin de recueillir l'eau produite par l'appareil.
- Tous les frais d'installation sont à la charge du locataire.

Un montant supplémentaire sera ajouté à votre loyer pour chaque climatiseur que comprend le logement, tel que prévu dans la réglementation de la Société d'habitation du Québec. Ce montant représente la dépense d'électricité totale répartie sur 12 mois.

La date limite pour l'enlèvement de ces appareils est le 31 octobre. Tout bris résultant de cette installation est à la charge du locataire.

### 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** : une plainte écrite doit nous parvenir, telle que le décrit notre politique de traitement des plaintes.

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.
- 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 on demande de cesser ces agissements. Il peut aussi y avoir des rencontres de conciliation et de médiation entre les locataires et/ou des entrevues individuelles en vue de régler le problème.
- Il est important de contacter l'Office à nouveau si le problème persiste et de ne pas hésiter à le faire aussi souvent que nécessaire. En effet, si 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 par un avocat ou autres. Ces interventions dépendent de la nature des faits reprochés, de leur répétition, de leur gravité, de leurs circonstances et du nombre de plaignants. La grande majorité des problèmes sont réglés avant d'en arriver à ces interventions plus rigoureuses.
- Finalement, si une personne refuse de se conformer à nos avis, nous n'avons pas d'autre choix : nous demandons la résiliation du bail à la Régie du logement.

À l'Office, 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 et 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.

### POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Cette politique vise à préciser à notre clientèle le cheminement à suivre pour déposer une plainte. Elle vise également à assurer un service équitable, uniforme et de qualité.

## Définition d'une plainte

Une plainte est l'expression écrite d'une insatisfaction à l'égard d'une situation que vous vivez ou que plusieurs locataires vivent dans un immeuble ou ensemble immobilier. Une plainte doit comporter un motif valable qui fait référence à des gestes précis ou des situations qui ont des conséquences négatives sur votre bien-être ou votre sécurité.

### Ne sont pas considérées comme des plaintes :

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

### À qui adresser la plainte ?

- Une plainte doit d'abord être adressée à la direction générale de l'Office d'habitation des 5 Fleurons. Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas ou si la plainte concerne la direction générale, l'étape suivante consiste à adresser la plainte à la présidence du conseil d'administration de l'Office d'habitation des 5 Fleurons.
- Si par la suite, vous demeurez toujours insatisfait du traitement de votre plainte, vous pouvez vous adresser à la Société d'Habitation du Québec.

## Confidentialité

La direction générale et le conseil d'administration de l'Office d'habitation des 5 Fleurons s'engagent à traiter les plaintes reçues en

toute confidentialité et dans le respect des personnes concernées.

## Délai de traitement

Le délai de réponse à une plainte est de **20 jours ouvrables**. L'Office municipal des 5 Fleurons se réserve le droit de prolonger ce délai si la situation s'avère complexe et nécessite une enquête plus approfondie.

## DÉCORATIONS

Les fêtes de Noël et de l'Halloween, entre autres, donnent lieu à l'installation de décorations de toutes sortes, dans des quantités impressionnantes et pour des périodes de plus en plus longues! Certaines règles doivent être établies, car ces décorations causent de plus en plus 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! Les sapins, crèches et autres objets ne peuvent être installés que dans les salles et salons, selon les politiques d'utilisation de ces salons, convenues avec les associations de locataires.

Les plastiques utilisés pour les décorations telles que les guirlandes, boules et affiches peuvent dégager des vapeurs très toxiques en cas d'incendie. De plus, les panneaux d'alarme, les têtes de gicleurs, les déclencheurs manuels, les plans d'évacuation, les affiches « sortie », les extincteurs et autres équipements de sécurité doivent être visibles et accessibles en tout temps. Vous ne devez donc **rien décorer d'autre que les portes de logement**, et ce, sobrement, avec des matériaux à l'épreuve du feu et sans percer ni la porte ni le cadre. Utilisez toujours de la gommette.

**Pour les locataires des maisons en rangée**, il est strictement interdit de percer, coller ou endommager le parement extérieur (briques, bois, cadres, portes, etc.) des édifices.

Le non-respect de cette directive entraînera la facturation au locataire des frais de réparations relatifs à ces bris.

### **Économie d'énergie et sécurité**

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

### **DÉNEIGEMENT**

Le déneigement des stationnements, des entrées et des sorties des immeubles sont effectués par l'Office. Le locataire est responsable de déneiger sa voiture et de déplacer celle-ci lors du déneigement. Le locataire doit déneiger son balcon ou son patio.

Les locataires des maisons en rangée doivent déneiger les allées piétonnières et les accès, de même que leur stationnement privé s'il y a lieu.

Les locataires sont responsables de l'enlèvement de la neige que l'entrepreneur n'a pu enlever à cause de la présence de leurs véhicules.

Les locataires autorisent l'Office d'habitation des 5 Fleurons à divulguer leur numéro de téléphone aux fins du déneigement.

### **DÉTECTEURS DE FUMÉE**

**Le locataire doit veiller à ce que les détecteurs de fumée de son logement soient, en tout temps, en état de fonctionner : vous ne devez pas les peindre, ni débrancher le disjoncteur. Pour les détecteurs à pile, vous devez aussi voir au remplacement de la pile au moins deux fois par année.**

Vous devez signaler à l'Office tout mauvais fonctionnement par une demande de réparation.

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

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

### **ENCOMBREMENT**

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, triporteurs, boîtes, meubles, jouets, poussettes et autres. Tout doit être rangé dans votre logement ou encore, dans votre rangement.

L'Office devra enlever sans avis, **aux frais du locataire**, tout ce qui constitue un encombrement pour la circulation, la sécurité, l'entretien, ou toute autre nuisance.

### **ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE**

A votre arrivée dans votre nouveau logement, tout a été inspecté et réparé; **CEPENDANT, SI VOUS CONSTATEZ UNE DÉFECTUOSITÉ QUI NOUS AURAIT ÉCHAPPÉ, DITES-LE-NOUS SANS TARDER, SANS QUOI VOUS POURRIEZ EN ÊTRE TENU RESPONSABLE.**

Aucune modification au logement n'est permise à moins d'une autorisation écrite de l'Office d'habitation des 5 Fleurons.

Si vous remplacez des objets, tels luminaires électriques, plaques murales, etc., vous devez les conserver et les remettre lors de votre départ ou d'un éventuel transfert. Les articles manquants pourraient vous être facturés.

Le locataire doit laisser intacts et en bon état, toutes les améliorations permanentes qu'il a faites dans les lieux loués.

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.

Exemples :

- une moustiquaire brisée, percée, défoncée;
- une vitre cassée;

- une porte défoncée, un mur endommagé;
- le remplacement des ampoules, fluorescentes, siège de toilette, etc.

Si cela vous convient, l'Office pourra faire exécuter, à vos frais, ces réparations selon la tarification en vigueur.

### **ENTRETIEN PAR L'OFFICE**

L'Office s'engage à fournir un logement en bon état et à y effectuer les réparations qui s'imposent en raison de l'usure normale des appareils, des pièces ou en raison de l'âge de ces derniers. Dans ces cas, l'Office s'engage à défrayer le coût des réparations. Toutefois, nous devons établir des priorités et des calendriers d'intervention, ce qui peut causer certains délais.

### **ENTRETIEN PRÉVENTIF**

L'Office inspecte occasionnellement les logements pour noter le degré d'usure des principales composantes (revêtements de sol, fenêtres, etc.), afin de prévoir les budgets nécessaires pour leur remplacement. Votre collaboration est essentielle : soyez présent au rendez-vous ou autorisez-nous à entrer chez vous pour faire cette inspection.

Vous ne devez pas attendre cette visite pour signaler les bris, vous devez téléphoner pour demander une réparation, au :

**418-275-3408**

### **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.

### **ESPACES DE RANGEMENT**

Les espaces de rangement sont situés dans les logements ou dans des salles communes prévues à cet effet. Vous devez utiliser l'espace qui vous est assigné, sans y apporter de modifications : n'ajoutez pas de fils de rallonge, de chaufferettes, ni d'éclairage supplémentaire pour éviter les risques d'accident et d'incendie. Évitez également d'encombrer les rangements en disposant régulièrement des objets devenus inutiles.

Certains espaces de rangement servent d'accès à des équipements tels que des panneaux électriques, des valves de plomberie ou des chauffe-eaux, vous devez en assurer en tout temps un accès rapide. Lorsque les rangements sont situés dans des salles communes, le grillage ne doit pas être caché par des rideaux ou autres matériaux : ces grillages assurent la bonne efficacité des gicleurs en cas d'incendie. De même, lorsqu'il y a des gicleurs, vous devez laisser un espace libre d'au moins 60 centimètres (24 pouces) du plafond.

L'Office d'Habitation des 5 Fleurons vous fournit la clé nécessaire pour pénétrer dans la salle réservée aux casiers de rangement.

Chaque locataire a droit à un seul espace de rangement. Tout matériel se trouvant dans un espace non attribué par l'Office sera enlevé et entreposé par l'Office d'Habitation aux frais et dépens du locataire fautif. L'Office se dégage de toute responsabilité pour tout dommage, de vol ou autres qui pourraient survenir aux effets personnels entreposés dans les locaux de rangement. Il est donc important que vous preniez les mesures de sécurité nécessaires en plaçant par exemple, un cadenas bien solide.

Pour prévenir les dangers d'incendie ou les dangers d'infestation de vermine, veillez à garder votre rangement propre et bien disposé. L'entreposage de matières dangereuses n'est pas permis à l'intérieur de ces espaces.

## **ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE**

### **Exercices d'évacuation**

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

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

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

### **Plan d'évacuation**

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

### **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.

### **EXTERMINATION**

Tous les logements sont inspectés et les interventions nécessaires, effectuées contre la vermine avant que le locataire n'en prenne possession. La présence d'insectes ou de vermine dans votre logement ou sur la propriété n'est pas tolérée. Afin d'éviter toute multiplication, signalez immédiatement la présence d'insectes en communiquant avec le service des réparations. L'Office se chargera de l'extermination.

Cependant, des frais pourraient vous être facturés advenant une décontamination ou une extermination relevant de votre responsabilité.

### **FEUX EXTÉRIEURS**

Les feux extérieurs ne sont pas permis sur les terrains de l'Office d'habitation des 5 Fleurons.

### **FLÂNERIE**

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

### **MAISONS EN RANGÉE : DÉNEIGEMENT ET GAZON**

Les locataires des maisons en rangée, individuelles ou jumelées doivent déneiger toutes les issues jusqu'aux trottoirs, de même que leur stationnement individuel s'il y a lieu. Ils doivent également tondre leur gazon.

### **MATIÈRES DANGEREUSES**

Le locataire ne peut employer ou conserver dans son logement, une dépendance, une remise ou une aire commune, toute substance qui pourrait constituer un risque d'incendie ou d'explosion mettant en danger la santé et la sécurité des locataires de l'habitation.

À titre d'exemple :

- une bouteille de gaz propane;
- des moteurs ou équipements alimentés à l'essence;
- un bidon d'essence;
- etc.

### **ORDURES MÉNAGÈRES**

Lorsqu'un locataire ne dispose pas correctement de ses ordures, c'est tout le voisinage qui en souffre. Vous devez déposer vos ordures aux endroits et heures indiqués seulement. Les immeubles sont pourvus d'un contenant extérieur où vous pouvez déposer vos sacs fermés en tout temps. Si l'Office doit intervenir pour ramasser les sacs d'ordures ou autres éléments laissés par un

locataire dans les aires communes, celui-ci sera facturé pour les frais occasionnés pour cette intervention.

Utilisez des poubelles solides et hermétiques pour y déposer vos sacs à ordures.

Placez vos déchets dans des sacs bien fermés avant d'en disposer dans les conteneurs.

### **Objets lourds ou volumineux**

Si vous devez disposer de vieux meubles, de matelas, d'appareils ménagers ou d'autres objets volumineux ou lourds, des « monstres » : vous devez vous rendre à l'Écocentre le plus près de chez-vous afin d'en disposer. Tout déplacement par l'Office occasionné par la négligence d'un locataire sera facturé.

### **Recyclage**

Nous encourageons fortement les locataires à recycler et à déposer les matières recyclables dans les bacs prévus à cet effet. De l'information est disponible sur notre site internet au [www.ohcingfleurons.com](http://www.ohcingfleurons.com)

### **Un petit geste positif pour la protection de l'environnement !!!**

### **PAIEMENT DU LOYER**

Le locataire doit aviser l'Office avant le 20<sup>e</sup> jour du mois lors d'un changement de compte bancaire pour le prélèvement automatique.

### **PEINTURE**

Le locataire peut repeindre les surfaces déjà peintes dans le logement. L'Office autorise la couleur sur les murs des logements. Cependant, comme vous devrez remettre le logement comme

vous l'avez reçu, nous vous demandons d'utiliser de la peinture blanche ou de couleur très pâle; la remise au blanc sera facilitée!

L'Office fournit la peinture (sauf le matériel et la main d'œuvre) à tous les nouveaux locataires ou en cas de transfert demandé par l'Office, lors de la signature du bail. Nous recommandons de repeindre votre logement à tous les 3 à 5 ans.

Lors de travaux de peinture, pensez à protéger les revêtements de sol, les plaques murales, les appareils ménagers, les détecteurs de chaleur et de fumée.

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

La peinture des surfaces communes intérieures et extérieures est de la responsabilité de l'Office. Il est défendu de peindre les balcons et les garde-corps de fer, de même que les murs de briques ou autres revêtements extérieurs. Enlever les plaques murales des prises de courant, des interrupteurs et autres afin d'éviter de les peindre. Ne **JAMAIS** peindre les portes d'armoires et autres portes teintes ou vernies.

### **VOUS DEVREZ REPEINDRE EN BLANC, À VOTRE DÉPART, LES SURFACES QUE VOUS AUREZ RECOUVERTES DE COULEUR.**

### **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 faire réparer et assumer les coûts de toute conduite sanitaire bloquée par négligence.



L'Office s'engage à défrayer le coût des réparations des pièces pour des travaux dont il est responsable.

À titre d'exemple :

- une pente inversée des tuyaux;
- un blocage de l'égout principal du bâtiment;
- un joint d'étanchéité;
- l'usure normale des équipements.

#### **Conseil de prévention :**

Pour garder les tuyaux d'évier et du bain dégagés, il s'agit de verser une fois par mois ½ tasse de vinaigre avec une cuillerée de soda à pâte dans les renvois.

Les produits comme le « DRANO » brisent les conduits, évitez-les!

#### **POÊLES BBQ**

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

**Attention de ne pas importuner vos voisins avec la fumée s'échappant de votre barbecue!**

#### **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. Il est important de bien identifier le visiteur à l'interphone, avant d'ouvrir la porte.

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**. Les portes munies de retenues magnétiques se fermeront automatiquement lors d'une panne d'électricité ou lors du déclenchement de l'alarme incendie.

#### **PRISE DE TÉLÉPHONE ET CÂBLE**

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

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

#### **PROTECTION DES REVÊTEMENTS ET AUTRES ÉQUIPEMENTS**

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.

Si vous décidez d'installer du papier peint, assurez-vous qu'il est **LAVABLE** et qu'il **S'ENLÈVE BIEN**.

À votre départ, **VOUS DEVREZ ENLEVER TOUT LE PAPIER-PEINT** de votre logement et remettre les murs intacts, c'est-à-dire exempts de colle et propres, sans quoi le travail sera effectué **A VOS FRAIS**.

## Planchers et tapis

Les planchers de céramique ne nécessitent aucun cirage: il suffit de les laver avec de l'eau et du savon doux.

En ce qui concerne les tuiles de vinyle d'amiante (ex: cuisine, salle de bain, etc.) vous devez vous informer auprès d'un marchand reconnu, des produits recommandés. Vous pouvez vous procurer chez des commerçants spécialisés, des nettoyeurs dont le "PH" est conçu spécialement pour ces revêtements de sol. Ne jamais imbiber le plancher et toujours l'essuyer pour en préserver l'éclat. Si vous désirez installer tout autre type de revêtement de plancher dans votre logement, faites parvenir une **DEMANDE ÉCRITE** à cet effet au bureau de l'Office.

Avant de choisir un tapis, assurez-vous qu'il n'est pas enduit d'un envers de caoutchouc, car avec le temps, l'enduit de caoutchouc adhère au revêtement de sol initial. En effet, la circulation sur le tapis fait en sorte qu'après une certaine période, la cire déjà en place sur la tuile du plancher, fond et se colle au caoutchouc.

Il en résulte que cela s'imprègne dans les pores de la tuile et il devient impossible de remettre le plancher en état lorsque le tapis est enlevé. C'est alors à vous qu'il revient de remettre le plancher en bon état et cela implique souvent des frais élevés. C'est pour cette raison que nous n'acceptons pas la pose de tapis avec semelle de caoutchouc.

Les couvre-planchers sans cirage recouverts d'une couche d'usure. Pour en préserver l'état, ils doivent être lavés avec de l'eau dans laquelle vous ajoutez 1/3 de tasse de vinaigre ou d'ammoniaque. Le détergent fort tel que l'eau de javel, M. Net ou autres endommagent le fini. Vous pouvez vous procurer chez des commerçants spécialisés, des nettoyeurs dont le "PH" est conçu spécialement pour ces revêtements de sol. Ne jamais imbiber le plancher et toujours l'essuyer pour en préserver l'éclat.

## Hotte de cuisinière et ventilateur de salle de bain

**Le filtre de la hotte de cuisinière doit être nettoyé régulièrement** pour un meilleur rendement. Le remplacement des filtres de la hotte de cuisine est sous la responsabilité du locataire. Certaines salles de bains sont munies de ventilateur. **L'hélice et le grillage doivent être nettoyés fréquemment pour un meilleur rendement.**

## Portes et fenêtres

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

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

Vous devrez effectuer, ou faire effectuer, à vos frais tous les travaux requis pour remettre le logement comme il vous a été livré.

## REMISES EXTÉRIEURES ET CLÔTURES

Aucune remise extérieure ou clôture autre que celles installées par l'OMH ne sera tolérée sur les terrains appartenant à l'Office. Pour les locataires des maisons en rangée, une seule remise extérieure sera permise. Avant d'en faire l'installation, le locataire devra obtenir l'autorisation écrite de l'Office d'habitation des 5 Fleurons ainsi qu'un permis de sa municipalité.

Les coûts de ce permis sont à ses frais. L'emplacement de la remise devra respecter toutes les lois et règlements en vigueur et ne sera installé que sur un plancher de bois ou directement sur le sol.

La remise devra respecter les dimensions maximales suivantes : 2.5 mètres (8 pieds) de largeur sur 2.5 mètres (8 pieds) de profondeur et 2.5 mètres (8 pieds) de hauteur. Les coûts supplémentaires occasionnés par cette installation sont aux frais du locataire. (Taxes municipales et scolaires, aménagement du terrain, etc.). Le locataire devra maintenir en bon état cette remise et ne pas changer l'usage auquel elle est destinée. Elle sera construite de préférence en tôle émaillée. L'Office se réserve le droit d'exiger que la remise soit réparée ou qu'elle soit enlevée aux frais du locataire.

Pour les locataires des maisons en rangée, toute clôture ou délimitation de terrain et enclos devra faire l'objet d'une demande écrite à l'Office. Les mêmes dispositions s'appliquent quant au respect des lois et règlements, de l'entretien et des coûts supplémentaires occasionnés par cette installation.

### **SPA**

Il est interdit d'installer un spa autant à l'extérieur qu'à l'intérieur.

### **STATIONNEMENT**

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

Les frais pour la location des places de stationnement sont indiqués dans votre bail. Ils sont payables le premier jour du mois, en même temps que votre loyer. **En raison du nombre restreint de stationnements dans certains complexes immobiliers, l'Office ne peut s'engager à fournir un stationnement pour tous les locataires possédant un véhicule moteur.** Assurez-vous de bien stationner votre

voiture dans son espace et entre les lignes prévues à cet effet.

Tout petit véhicule (scooter, bicyclette électrique, quadriporteur ou autres) doit se voir allouer un espace de stationnement. Il ne peut être entreposé dans un logement ou un espace de rangement ou ailleurs sur les pelouses.

L'Office d'habitation des 5 Fleurons n'est pas responsable des bris, du vandalisme ou accidents de véhicule sur les terrains qu'il administre.

### **IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE STATIONNER DES VÉHICULES DONT L'HUILE COULE OU D'EFFECTUER DES RÉPARATIONS SUR LES AIRES DE STATIONNEMENT ET LES TERRAINS DE L'OFFICE D'HABITATION.**

Le locataire s'engage à informer ses visiteurs des règles d'utilisation du stationnement.

Consignes à respecter :

- les stationnements sont réservés en priorité aux locataires des immeubles;
- les véhicules doivent être immatriculés et doivent être en état de circuler;
- Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation;
- aucune réparation ne peut être effectuée à un véhicule dans les stationnements;
- aucun appareil électrique, tel un chauffe-moteur, ne peut être branché à une prise électrique de l'immeuble;
- les véhicules stationnés sans autorisation ou à un endroit interdit seront remorqués aux frais du propriétaire du véhicule sans avertissement.

## SYSTÈME ÉLECTRIQUE

Dans les logements, les panneaux contiennent des disjoncteurs (fusibles automatiques ou "Breaker").

### COMMENT RÉTABLIR LE COURANT

- Disjoncteurs : Pressez bien au fond de la position **OFF** et ensuite remettez à la position **ON**.

**SI L'ÉLECTRICITÉ NE SE RÉTABLIT PAS,** téléphonez à l'Office.

Il peut être **DANGEREUX** d'utiliser des appareils électriques trop puissants pour la source d'électricité. Aussi, n'ajoutez jamais de "lumières spots", de chauffeuse, de climatiseur, etc. sans avoir fait la demande par écrit à notre bureau. **Il est interdit d'ajouter tout chauffage d'appoint à l'intérieur de votre logement (foyer électrique, plinthes supplémentaires, chauffage radiant, etc.** Quant aux ampoules, respectez toujours le nombre de watts recommandé. Pour le savoir, vérifiez sur le plafonnier. Le locataire est responsable du remplacement des ampoules.

Ne surchargez pas les circuits électriques en branchant plusieurs appareils à la même prise de courant.

## TABAC

L'Office a l'obligation de faire respecter la Loi sur la lutte contre le tabagisme dans ses immeubles. Il est donc **interdit de fumer dans toutes les aires communes** et à moins de 9 mètres de toutes portes et de toutes fenêtres qui s'ouvrent et de tout parc destiné aux enfants. Le terme tabac s'applique au tabac, au cannabis, à tout produit qui contient du tabac ou du cannabis, à la cigarette électronique et tout autre dispositif de cette nature que l'on porte à la bouche pour inhaler toute substance contenant ou non de la nicotine ou du cannabis. Toutes autres directives de la Loi sur la lutte contre le tabagisme s'applique en tout temps.

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

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

## THERMOSTATS

Tous nos logements sont munis de thermostats électroniques, simples d'utilisation. Notre personnel se fera un plaisir de vous renseigner sur leur fonctionnement.

## TRANQUILITÉ

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

## LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET DU PROPRIÉTAIRE

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

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

## LE BAIL

### 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.

Le bail utilisé par l'Office d'habitation des 5 Fleurons est le formulaire obligatoire de la Régie du logement pour les habitations à loyer modique.

*Le Guide du locataire* vous donne des informations supplémentaires pratiques.

**Conservez-les, lisez-les; ils servent de référence!**

## 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 époux 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

#### Établis les règles à observer dans l'immeuble :

- la jouissance des lieux;
- l'usage des lieux;
- 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.

## ANNEXE A

### RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX

Un office peut autoriser la présence, dans les logements qu'il administre, de certains animaux de compagnie, lorsque l'immeuble s'y prête, et conformément aux lignes de conduite suivantes:

**NOTE IMPORTANTE** : La présence d'animaux domestiques (chats et chiens) est interdite dans les immeubles situés à Saint-François de Sales, Chambord (retraités) et Lac-Bouchette (retraités)

Les seuls animaux domestiques permis par le présent règlement sont les chiens, les chats, les oiseaux et les poissons. Les chiens et les chats doivent être castrés ou stérilisés et avoir

1. été entraînés à la propreté;
2. Un seul chien ou un seul chat est permis par logement.
3. Les oiseaux doivent, en tout temps, être gardés en cage.
4. La présence d'animaux est interdite, en tout temps, dans les aires communes intérieures et extérieures.
5. Le gardien de l'animal ou le propriétaire doit le tenir en laisse pour traverser les aires de circulation.
6. Le gardien de l'animal ou son propriétaire doit ramasser immédiatement les excréments et prendre soin que ce nettoyage ne cause aucun inconvénient aux autres locataires.
7. 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.
8. Le locataire doit se débarrasser immédiatement de tout animal porteur ou infecté d'une maladie contagieuse ou infectieuse grave.
9. 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 maladie contagieuse ou infectieuse grave; il devra produire à l'Office un certificat de bonne santé après traitement.
10. Sans restreindre la généralité de l'article 1, 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, moufettes, renards, castors, écureuils, lièvres et toute espèce animale que l'on retrouve généralement à l'état sauvage, sauf les poissons gardés dans un aquarium et les oiseaux en cage.
11. Sans restreindre la généralité de l'article 1, il est également 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.
12. Malgré les termes des dispositions apparaissant à l'article 1 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.
13. Malgré les termes des dispositions apparaissant à l'article 1 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.

14. Tous les dommages causés par l'animal sont aux frais du locataire.
15. 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.
16. Un seul animal de compagnie est permis par logement. À maturité, aucun animal domestique ne devra mesurer plus de 36 cm (environ 14 pouces) de hauteur (hors tout) ni peser plus de 9 Kg (environ 20 livres). Dans le cas des poissons, la capacité maximale de l'aquarium sera de 90 litres.
17. Le locataire a obtenu une autorisation écrite de l'office lui permettant de garder un tel animal.
18. Le locataire doit prendre l'engagement que quelqu'un s'occupe de son animal en tout temps, même en son absence, et fournir la preuve qu'il détient une police d'assurance responsabilité civile couvrant les éventuels dommages causés par l'animal.
19. Les animaux ne doivent jamais être laissés en liberté dans les aires communes; ils doivent alors être tenus en laisse ou gardés en cage. Leur présence est interdite dans les lieux de services ou d'agrément ouverts à tous les locataires, tels que les aires de loisir, les salles communautaires, les vestibules d'entrée et les buanderies.
20. Les animaux affectés au service de personnes handicapées font exception et sont admis dans les aires communes mentionnées à l'alinéa 4 ci-dessus.
21. Les locataires doivent permettre une inspection de leur logement par un représentant de l'office, sous réserve d'un préavis raisonnable d'au moins 24 heures.
22. Les visiteurs ne peuvent être admis sur les lieux loués avec quelconque animal.

## **ANNEXE B**

### **RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT**

1. Le détenteur d'un stationnement doit utiliser les aires de stationnement qui lui sont réservées. Dans certains terrains désignés, un espace est assigné à un véhicule, dans les autres cas, le véhicule peut être stationné dans l'espace de stationnement qui convient dans l'une de ces aires (selon le principe « premier arrivé, premier servi »).
2. Dans certains stationnements identifiés à cet effet, la durée maximale d'utilisation d'un espace de stationnement réservé aux visiteurs est de quatre (4) 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, et ce, au tarif en vigueur à l'Office.
3. Le stationnement des motocyclettes est autorisé à raison de deux (2) motos par espace de stationnement.
4. 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;
  - véhicule stationné ailleurs que sur un emplacement réservé aux visiteurs.
5. L'Office n'est pas responsable des dommages subis sur ses terrains de stationnement.

6. 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, même s'il possède une vignette en règle :
  - 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.
7. Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation.
8. Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations/entretien des automobiles sont interdites sur les aires de stationnement, dans les garages 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 défrayer les coûts nécessaires pour réparer les dommages.
9. Il est interdit de brancher le chauffe-moteur ou tout autre équipement électrique d'un véhicule automobile sur un circuit électrique du logement ou du bâtiment. Le locataire ne doit utiliser que les prises chauffe-moteur installées à cette fin, et pour lesquelles il est autorisé.
10. Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le déplacer lors du déneigement.

***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.***

***Tout utilisateur de stationnement qui ne respecte pas l'un des points du présent règlement s'expose à voir son véhicule remorqué à ses frais et à ses risques, sans***



## **ANNEXE C**

### **CONSOMMATION DU CANNABIS**

L'Office d'habitation des 5 Fleurons est soucieux des problèmes que peut causer la fumée du cannabis. Afin de favoriser la santé, protéger les milieux de vie, l'intégrité des logements et des immeubles et de maintenir la jouissance paisible des lieux loués le présent règlement fait partie intégrante du règlement d'immeuble en vigueur et fait partie intégrante au bail.

### **INTERDICTION DE FUMER DU CANNABIS**

Le locataire devra s'abstenir de fumer tout produit assimilé au cannabis dans les immeubles de l'Office d'habitation des 5 Fleurons. Il sera strictement interdit de fumer du cannabis ou tout autre produit dérivé à l'intérieur des logements. Il est à noter que ledit logement s'étend jusqu'au balcon.

Il sera également interdit de fumer du cannabis dans les aires communes.

Le locataire doit voir au respect du règlement et interdire, à toute personne de sa famille ou à toute autre personne à qui il donne accès à son logement, de fumer du cannabis dans les endroits interdits.

Le locataire aura le droit de fumer dans les zones réservées pour les fumeurs, lesquelles sont situées à l'extérieur d'un périmètre de 9 mètres de la porte d'entrée, des balcons et fenêtres. Par ailleurs, l'Office d'habitation des 5 Fleurons vise la collaboration et le respect entre les locataires quant à la consommation près des bancs, tables de pique-nique, balançoires, jardins communautaires et autres installations extérieures. À défaut, quant à ce refus de collaborer, l'office pourra présenter une demande à la Régie du logement pour non-respect des conditions du bail et demander la résiliation et l'expulsion de tous les occupants.

### **INTERDICTION DE CULTIVER LE CANNABIS**

Le locataire devra s'abstenir de cultiver tout produit assimilé au cannabis dans les immeubles de l'Office d'habitation des 5 Fleurons. Il sera strictement interdit de cultiver du cannabis ou tout autre produit dérivé à l'intérieur des logements. Le logement s'étend jusqu'au balcon. Cette restriction s'étend aussi aux installations extérieures sous la responsabilité de l'Office d'habitation des 5 Fleurons.

### **NON-RESPECT DU RÈGLEMENT**

Tout locataire qui contrevient au présent règlement se verra transmettre un avis écrit conformément à la politique de traitement des plaintes lui demandant de se conformer au règlement et de respecter l'interdiction. À défaut, l'office pourra présenter une demande à la Régie du logement pour non-respect des conditions du bail et demander la résiliation et l'expulsion de tous les occupants.

## TARIFICATION DE SERVICES 2021

### RÉPARATIONS

Vous devez faire exécuter par une main-d'œuvre compétente les réparations aux lieux loués, pour tous bris ou dommages résultant de votre responsabilité. En cas de refus ou de négligence de faire exécuter lesdites réparations, l'Office se réserve le droit d'effectuer ou de faire effectuer les travaux nécessaires et d'imputer les coûts au locataire. Ce qui précède prévaut aussi pour les appareils et équipements mis à la disposition des locataires. Le locataire a la responsabilité de remplacer les ampoules électriques, les tubes fluorescents, les piles dans les détecteurs de fumée, de même que le déblocage des renvois (d'évier, lavabo, toilette, etc.) ainsi que toute réparation découlant de sa responsabilité. Mise à part l'usure normale, le locataire est responsable des interventions suivantes:

- Déblocage d'appareils de plomberie (évier, lavabo, toilette, etc.);
- Dommages aux murs, planchers, plafonds, armoires, comptoirs, etc.
- Vitres, moustiquaires, portes ou serrures brisés.

Si cela vous convient, l'Office Municipal pourra faire exécuter ces réparations à vos frais par son personnel aux conditions suivantes:

- appel de service (minimum) 15,00 \$
  - tarif horaire/homme 25,00 \$
  - matériel au prix payé par l'Office.

### TARIFICATION DE SERVICES 2021

<b>Déblocage d'appareils de plomberie (évier, lavabo, toilette, bain)</b>	<b>30.00 \$ (matériel en sus)</b>
<b>Réparation de moustiquaire (fenêtres)</b>	<b>25.00 \$</b>
<b>Réparation de moustiquaires (porte patio)</b>	<b>35.00 \$</b>
<b>Remplacement complet de moustiquaires (cadrage, fenêtres et porte patio)</b>	<b>75 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire</b>
<b>Déverrouillage de portes (pendant les heures de bureau)</b>	<b>30.00 \$</b>
<b>Déverrouillage de portes (en dehors des heures de bureau)</b>	<b>60.00 \$</b>
<b>Changement de serrure (n/a pour les cas de violence conjugale) <i>Note 1</i></b>	<b>40.00 \$</b>
<b>Remplacement de porte patio (complet ou thermos seulement)</b>	<b>100 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire</b>
<b>Remplacement de fenêtres (complet ou thermos seulement)</b>	<b>100 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire</b>
<b>Remplacement d'ampoules</b>	<b>15.00 \$</b>
<b>Remplacement de fluorescents</b>	<b>15.00 \$</b>
<b>Remplacement de portes intérieures</b>	<b>100 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire</b>
<b>Remplacement de piles pour détecteur de fumée</b>	<b>15.00 \$</b>
<b>Dommages aux murs, planchers, plafonds, armoires, comptoirs</b>	<b>25.00 \$/heure (matériel en sus)</b>
<b>Vandalisme aux installations de l'OH des 5 Fleurons</b>	<b>100 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire</b>

**Note 1 :** pour les cas de violence conjugale, le (la) conjoint (e) devra figurer au bail liant l'office et le demandeur.