

Guide du locataire

Renseignements généraux

Règlements des immeubles et clauses additionnelles au
bail

OMH DE ROBERVAL
107 rue Lallemant, suite 2
Roberval, QC. G8H 2S1

Téléphone : 418-275-3408
Télécopieur : 418-275-6243
Courriel : omhroberval@cgocable.ca

TABLE DES MATIÈRES

LE GUIDE DU LOCATAIRE

BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE ROBERVAL	4
RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	4
APPLICATION DU RÈGLEMENT.....	4

L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION

MANDAT	5
STRUCTURE ADMINISTRATIVE	5
Société d'habitation du Québec	5
Conseil d'administration	5
Association de locataires	5
Comité consultatif de résidents	6
DÉCLARATION DE SERVICES DE L'OFFICE D'HABITATION	6
Nos engagements	6
Vos engagements.....	6

POUR NOUS JOINDRE

JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS	7
POUR LES RÉPARATIONS.....	8
POUR LES URGENCES	8
PAIEMENT DU LOYER	8

DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION

L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT	9
L'USAGE DES ESPACES COMMUNS	9
LA SÉCURITÉ	10
LA COHABITATION HARMONIEUSE	10
OÙ TROUVER L'INFORMATION?	10

RÈGLEMENT D'IMMEUBLES ET CLAUSES ADDITIONNELLES AU BAIL

AFFICHAGE.....	11
AIRES DE CIRCULATION.....	11
ANIMAUX DOMESTIQUES	11
ANTENNES	12
APPAREILS MÉNAGERS	12
Laveuses, sècheuses et lave-vaisselle.....	12
Réfrigérateurs et cuisinières	13
ASSOCIATION DE LOCATAIRES.....	13
Comités consultatifs et de secteur	13
Représentation à l'office.....	13
ASSURANCE RESPONSABILITÉ.....	14
BALCONS ET PATIOS	14
BIENS PERSONNELS	14
BOISSONS ALCOOLISÉES.....	15
BUANDERIE	15
CHAUFFAGE.....	15
CLÉS ET SERRURES	15
CLIMATISEURS	16
CONFLITS ENTRE VOISINS	16
Politique de traitement des plaintes.....	18
Définition d'une plainte	18
Ne sont pas considérées comme des plaintes.....	18
À qui adresser la plainte ?	18
Confidentialité	18
Délai de traitement.....	19
DÉCORATIONS.....	19
Économie d'énergie et sécurité.....	19
DÉNEIGEMENT	20

DÉTECTEURS DE FUMÉE.....	20
ENCOMBREMENT.....	20
ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE.....	21
ENTRETIEN PAR L'OFFICE.....	21
ENTRETIEN PRÉVENTIF.....	22
ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ.....	22
ESPACES DE RANGEMENT.....	22
ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE.....	23
Exercices d'évacuation.....	22
Plan d'évacuation.....	23
Sécurité civile.....	23
EXTERMINATION.....	24
FLÂNERIE.....	24
MAISONS EN RANGÉE : DÉNEIGEMENT ET GAZON.....	23
MATIÈRES DANGEREUSES.....	24
ORDURES MÉNAGÈRES.....	25
Objets lourds ou volumineux.....	25
Recyclage.....	25
PEINTURE.....	25
PLOMBERIE.....	26
POÊLES BBQ.....	27
PORTES FERMÉES / PORTES COUPE-FEU.....	27
PRISE DE TÉLÉPHONE ET CÂBLE.....	28
PROTECTION DES REVÊTEMENTS ET AUTRES ÉQUIPEMENTS.....	28
Planchers et tapis.....	28
Hotte de cuisinière et ventilateur de salle de bain.....	29
Portes et fenêtres.....	29
REMISES EXTÉRIEURES ET CLÔTURES.....	30

STATIONNEMENT	30
SYSTÈME ÉLECTRIQUE.....	31
TABAC	32
THERMOSTATS.....	32
TRANQUILLITÉ	33

LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET DU PROPRIÉTAIRE

LE BAIL.....	34
Identifie.....	34
Précise... ..	34
Comprends... ..	34
LA PARTIE 2 DU BAIL.....	35
Explique les obligations qui découlent du Code civil	35
LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE.....	35
Établis les règles à observer dans l'immeuble	35

ANNEXE A

RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX.....	36
--	----

ANNEXE B

RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT	39
---	----

LE GUIDE DU LOCATAIRE

BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE ROBERVAL

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 municipal d'habitation de Roberval. 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

MANDAT

L'office d'habitation de Roberval 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.

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 sept (7) membres, à savoir trois administrateurs désignés par la municipalité, 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 municipal d'habitation de Roberval 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^{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.

POUR NOUS JOINDRE

418-275-3408

L'Office municipal d'habitation de Roberval est à votre service :

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

du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

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 Travail
Lendemain du Jour de l'An	Action de grâces
Vendredi saint	Jour du Souvenir
Lundi de Pâques	Veille de Noël
Fête des Patriotes	Jour de Noël
Fête de la Saint-Jean-Baptiste	Lendemain de Noël
Fête du Canada	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.

POUR LES 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 congé 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' O.M.H.

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 au bureau 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.

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

SURVEILLEZ VOTRE BABILLARD

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

AVIS AUX LOCATAIRES

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, mais se doit d'imposer des conditions bien 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 et les comités de secteur, 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 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. 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.

BUANDERIE

L'Office fournit, dans la mesure de ses disponibilités, un nombre suffisant de laveuses et de sécheuses 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 3" entre la plinthe et tout mobilier. Assurez-vous que le tapis n'empêche pas la circulation d'air par le bas de la plinthe.

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 5,00\$ PAR CLÉ PRÊTÉ, 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 une certaine somme.

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 au bail. Ce montant représente la dépense d'électricité totale répartie sur 12 mois.

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 formulées 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 municipal d'habitation de Roberval. 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 municipal d'habitation de Roberval.
- 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 municipal d'habitation de Roberval 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 d'habitation de Roberval 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 gomme.

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 clause, 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'OMH de Roberval 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 municipal d'habitation de Roberval.

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 intactes 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, fluorescents, sièges 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-eau, 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 Municipal d'Habitation vous fournit la clé nécessaire pour pénétrer dans la salle réservée aux casiers de rangement.

Chaque locataire a droit à un seul casier de rangement. Tout matériel se trouvant dans un casier non attribué par l'Office sera enlevé et entreposé par l'Office Municipal d'Habitation aux frais et dépens du locataire fautif. L'Office se dégage de toute responsabilité pour tout dommage de vol qui pourrait 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 casier propre et bien disposé. L'entreposage de matières dangereuses n'est pas permis à l'intérieur de ces casiers.

ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE

Exercices d'évacuation

L'Office organise à 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.

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'exemples :

- 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 indiquées 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 téléphoner à la Ville pour connaître le jour de la cueillette.

Recyclage

Il existe dans la municipalité un programme de recyclage. Il s'agit d'un programme volontaire visant à récupérer le verre, le plastique, le métal ainsi que le papier. Tous nos immeubles sont dotés de bacs extérieurs de recyclage. Nous vous demandons de les utiliser le plus souvent possible.

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

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 forgé, 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 tacher de peinture. Ne **JAMAIS** peindre les portes d'armoires et autres portes teintées 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'exemples :

- 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. De plus, les objets comme les cartons, coins de bois et cailloux endommagent les portes qui sont installées pour demeurer fermées.

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.

PRISES DE TÉLÉPHONE ET CÂBLE

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

Lorsqu'un employé d'une 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 EQUIPEMENTS

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'ENLEVE 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 propre possible, en nettoyant régulièrement les rainures dans le bas et le haut. Vous pouvez les lubrifier à l'aide d'un aérosol au silicone.

Les locataires qui désirent faire installer chez eux, des goupilles de sécurité pour leurs portes et fenêtres, n'ont qu'à se procurer celle-ci à leurs frais dans une quincaillerie et à communiquer avec le bureau de l'Office afin que le service d'entretien les installe sans frais.

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 ainsi qu'un permis du service d'urbanisme de la Ville de Roberval. 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.

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

L'Office Municipal d'Habitation n'est pas responsable des bris 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 MUNICIPAL 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.

SYSTÈME ÉLECTRIQUE

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

COMMENT RÉTABLIR LE COURANT

- Fusibles vissés: TOUJOURS **LES REMPLACER PAR DES FUSIBLES APPROPRIÉS.**
- Disjoncteurs : Pressez bien au fond de la position **OFF** et ensuite remettez à la position **ON**.

SI L'ÉLECTRICITÉ NE SE RETABLIT 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 le tabac dans ses immeubles et doit payer des amendes à chaque manquement. Il est donc **interdit de fumer dans toutes les aires communes**, et ce, en tout temps.

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

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

THERMOSTATS

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

TRANQUILLITÉ

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'OMH de Roberval est le formulaire obligatoire de la Régie du logement pour les habitations à loyer modique.

LA PARTIE 2 DU BAIL

Explique les obligations qui découlent du Code civil :

- Les clauses du bail
- 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.

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

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

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:

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.

*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 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.***

TARIFICATION DE SERVICES 2009

RÉPARATIONS

Vous devez faire exécuter par une main-d'oeuvre compétente les réparations aux lieux loués, pour tout 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'en 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	15,00 \$
- matériel	au prix payé par l'Office.

Source : Règlement d'immeuble OMH de Roberval, clauses additionnelles au bail

TARIFICATION DE SERVICES 2009

Déblocage d'appareils de plomberie (évier, lavabo, toilette)	15.00 \$ (matériel en sus)
Réparation de moustiquaire (fenêtres)	15.00 \$
Réparation de moustiquaires (porte patio)	25.00 \$
Remplacement complet de moustiquaires (cadrage, fenêtres et porte patio)	75 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Déverrouillage de portes (pendant les heures de bureau)	25.00 \$
Déverrouillage de portes (en dehors des heures de bureau)	50.00 \$
Changement de serrure (n/a pour les cas de violence conjugale) <i>Note 1</i>	20.00 \$
Remplacement de porte patio (complet ou thermos seulement)	75 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement de fenêtres (complet ou thermos seulement)	75 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement d'ampoules	15.00 \$
Remplacement de fluorescents	15.00 \$
Remplacement de portes intérieures	75 % du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement de piles pour détecteur de fumée	15.00 \$
Dommmages aux murs, planchers, plafonds, armoires, comptoirs	15.00 \$/heure (matériel en sus)

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