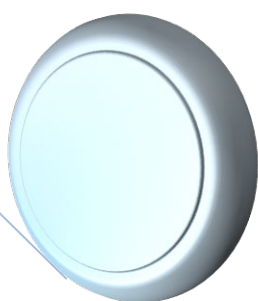




**Veillez conserver ce document
Car il fait partie intégrante
De votre bail**



Guide du locataire

Office municipal d'habitation de
Port-Cartier

NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS

Urgences	911
Aide juridique	418-964-8110
Assurance emploi	1-800-808-6352
Bureau des plaintes à la SHQ	1-800-463-4315
Centre antipoison	1-800-463-5060
Centre d'aide et de lutte pour les victimes d'agression à caractère sexuel Côte-Nord (CALACS)	418-589-1714
Centre de bénévolat de Port-Cartier	418-766-3202
Centre local d'emploi	418-766-6932
Centre de prévention suicide	1-800-227-3553
Centre de recherche et d'information de Port-Cartier (CRIC)	418-766-3203
Centre de santé et de services sociaux	418-766-2572
Groupe nord-côtier de défense des droits en santé mentale	1-800-289-1760
Hom'asculin	418-766-6060
Infocrime	1-800-711-1800
Infosanté	811
Maison de la famille de Port-Cartier	418-766-8666
Maison des femmes de Sept-Îles	418-962-8141
Maison des jeunes	418-766-3040
Office municipal d'habitation de Port- Cartier	418-766-2911
POPCO	418-766-8047
Régie des rentes du Québec	1-800-463-5185

Régie du logement

1-800-683-2245

Sécurité de la vieillesse

1-800-277-9915

Adopté le 19 février 2014

Entre en vigueur le 1^{er} juillet 2014

Table des matières

LE GUIDE DU LOCATAIRE	10
BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE PORT-CARTIER	10
RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	10
APPLICATION DU RÈGLEMENT	10
L'OFFICE D'HABITATION	12
MANDAT	12
STRUCTURE ADMINISTRATIVE	12
Société d'habitation du Québec	12
Conseil d'administration	12
Association de locataires	13
Comité consultatif de résidents	13
DÉCLARATION DE SERVICES DE L'OFFICE D'HABITATION	13
Nos engagements	13
Vos engagements	14
POUR NOUS JOINDRE	15
HEURES D'OUVERTURE	15
JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS	15
POUR LES RÉPARATIONS	16
POUR LES URGENCES	16
DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION	17
L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT	17
L'USAGE DES ESPACES COMMUNS	17
Les aires extérieures	17
LA SÉCURITÉ	18
LA COHABITATION HARMONIEUSE	18
OÙ TROUVER L'INFORMATION?	18
Surveillez votre babillard	18
LES DROITS ET OBLIGATIONS DES LOCATAIRES ET DU PROPRIÉTAIRE	19
LE BAIL	19

Identifie...	19
Précise...	19
Comprend...	19
LA PARTIE 2 DU BAIL.....	20
Explique les obligations qui découlent du Code civil :	20
LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	20
Établit les règles à observer dans l'immeuble :.....	20
LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE OMH PORT-CARTIER.....	21
LE PRÉSENT RÈGLEMENT D'IMMEUBLE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DU BAIL.	21
AFFICHAGE	21
AIRES COMMUNES	21
Boissons alcoolisées	21
Encombrement	21
ANIMAUX DOMESTIQUES	22
ANTENNES ET COUPOLES PARABOLIQUES	22
CLÉS.....	22
CLIMATISEURS.....	22
CLÔTURES.....	23
DÉFECTUOSITÉS ET RÉPARATIONS	23
DÉNEIGEMENT	23
DÉTECTEURS DE FUMÉE	23
ENTRETIEN DU TERRAIN.....	24
LAVEUSES/SÉCHEUSES ET LAVE-VAISSELLE	24
MATIÈRES DANGEREUSES	24
MODIFICATIONS	24
MUSIQUE.....	25
ORDURES MÉNAGÈRES	25
PAIEMENT DU LOYER.....	25
PEINTURE ET REVÊTEMENT MURAL	26
PLAINTES ET COMPORTEMENT	26

POÊLES BBQ.....	26
PORTES FERMÉES.....	27
RESPONSABILITÉ	27
STATIONNEMENT.....	27
TABAC	28
TRANQUILLITÉ.....	29
UNITÉ DE CHAUFFAGE.....	29
AU MOMENT DU DÉPART	29
Départ.....	29
Remise en ordre	29
Visite des lieux	29
Bail.....	29
QUELQUES PRÉCISIONS SUR LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	30
ASSURANCE RESPONSABILITÉ.....	30
BALCONS ET PATIOS	30
BUANDERIE	31
CONFLITS ENTRE VOISINS	31
DÉCORATIONS.....	32
Économie d'énergie et sécurité.....	33
ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE	33
ENTRETIEN PAR L'OFFICE	34
ENTRETIEN PRÉVENTIF	34
ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ.....	34
ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE	35
Exercices d'évacuation.....	35
Plan d'évacuation	35
Sécurité civile	35
EXTERMINATION.....	36
PLOMBERIE.....	36
.....	36

CONSEIL DE PRÉVENTION :	36
POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	37
OBJECTIF	37
AVANT DE PORTER PLAINTÉ	37
Le bon voisinage	37
Avez-vous pensé à la médiation ?	38
DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ.....	38
Ne sont pas considérées comme des plaintes :	39
À QUI ADRESSER LA PLAINTÉ ?	39
PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ	40
Première étape	40
Deuxième étape	40
Troisième étape	40
Quatrième étape	40
Cinquième étape	41
Sixième étape	41
SI LA RÉPONSE OBTENUE NE VOUS SATISFAIT PAS	41
CONFIDENTIALITÉ	41
DÉLAI DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE.....	41
BESOIN D'AIDE ?	42
ANNEXES.....	Erreur ! Signet non défini.
ANNEXE «A»	Erreur ! Signet non défini.
RÈGLEMENT SUR LA GARDE ET LA POSSESSION D'ANIMAUX	Erreur ! Signet non défini.
ANNEXE «B»	42
RÈGLEMENT SUR L'INSTALLATION DE CLIMATISEURS	42
ANNEXE «C»	44
RÈGLEMENT SUR L'USAGE DES TERRAINS DE STATIONNEMENT	44
Annexe «D»	47
TARIFICATION DES FRAIS DE SERVICES	47
RÉPARATIONS	47

Annexe «E».....	49
ADRESSES UTILES	49
OMH	49
SHQ.....	49
Régie du logement	49
Annexe «F».....	50
PROBLÈME DE VOISINAGE ?	50
Quelques conseils de prévention	50
Quoi faire en cas de problème ?	50
Annexe «G».....	51
TABLEAU SYNTHÈSE.....	51
ANNEXE «H».....	53
FORMULAIRE DE PLAINTÉ	53

LE GUIDE DU LOCATAIRE

BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE PORT-CARTIER

Ce guide du locataire vous communique 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 vous y référer au besoin.

RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Vous trouverez le règlement d'immeuble à la page 19. 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 ainsi que par le comité consultatif des résidents en novembre 2013. 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 D'HABITATION

MANDAT

L'Office d'habitation de Port-Cartier est une organisation sans but lucratif qui a le mandat d'acquies, 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 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 Port-Cartier 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 1er 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

HEURES D'OUVERTURE

L'Office municipal d'habitation de Port-Cartier:

de 8 h 30 à 11 h 30

et de 13 h 00 à 15 h 00

du lundi au vendredi, sauf les jours fériés.

JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS

- | | |
|----------------------------------|--------------------------|
| • Jour de l'An | • Fête du Travail |
| • Lendemain du Jour de l'An | • Action de grâces |
| • Vendredi saint | • Veille de Noël |
| • Lundi de Pâques | • Jour de Noël |
| • Fête de Dollard | • Lendemain de Noël |
| • Fête de la Saint-Jean-Baptiste | • Veille du Jour de l'An |
| • Fête du Canada | |

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 : 418-766-2911

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 : 418-766-2911

Les réparations urgentes 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 ascenseur en panne.

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

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

DE BONNES CONDITIONS D’HABITATION

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

L’USAGE DE VOTRE LOGEMENT

Lorsque vous prenez possession d’un logement de l’Office, tout a déjà été inspecté et réparé. Tant que vous demeurez locataire de ce logement, vous devez le maintenir en bon état de propreté. Lors de votre départ, vous devrez remettre le logement dans l’état où vous l’avez reçu.

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

418-766-2911

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 et dans certains cas des ateliers, des cuisines, 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. 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 nouveau 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.**

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?

Surveillez votre babillard

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.

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 charges additionnelles.

Comprend...

- les signatures des personnes responsables.

Le bail utilisé par l'OMH de Port-Cartier 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 d'un locataire
- La remise du logement à la fin du bail

LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Établit les règles à observer dans l'immeuble :

- la jouissance;
- l'usage;
- l'entretien du logement et des lieux d'usage commun.

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

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

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

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

LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE OMH PORT-CARTIER

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

AFFICHAGE

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

AIRES COMMUNES

Boissons alcoolisées

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

Encombrement

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

ANIMAUX DOMESTIQUES

4. La possession d'animaux sont interdits depuis le 1^{er} juin 2018, exemple comme le chien et le chat et etc.

ANTENNES ET COUPOLES PARABOLIQUES

5. L'installation d'une antenne réceptive ou émettrice (type C.B. pour radioamateur, coupole parabolique, télévision ou autre) est interdite. Pour le secteur de Rivière-Pentecôte qui n'est pas desservi par les services traditionnels de câblodistribution (Telus, Cogeco), une antenne communautaire est mise à leur disposition par l'Office. Toute installation non autorisée pourra être enlevée par l'Office, et ce, **aux frais du locataire**.

CLÉS

6. Le locataire est responsable de toute perte et/ou vol de ses clés et assumera tous les frais associés à une intervention de la part de l'Office ou au remplacement des clés. Aucune serrure ne doit être ajoutée, altérée ou changée sans l'autorisation de l'Office. (Voir annexe «D»)

CLIMATISEURS

7. Le locataire peut, s'il le désire, faire usage d'un climatiseur de fenêtre à la condition qu'il assume tous les frais relatifs à son installation et à son usage, ainsi que les charges additionnelles prévus au bail. Une déclaration obligatoire doit être faite et toute installation doit être préalablement autorisée par l'Office. Cependant, le climatiseur ainsi que son installation doit respecter la réglementation présentée à l'annexe «B».

CLÔTURES

8. Toute construction de clôture doit être autorisée par l'Office et être conforme aux directives fournies par cette dernière. Le locataire doit demander un permis de construction à la Ville de Port-Cartier. Il est responsable de l'entretien de la clôture.

DÉFECTUOSITÉS ET RÉPARATIONS

9. Le locataire doit informer l'Office des bris ou défauts qui surviennent dans son logement, et ce, dans les plus brefs délais.

Tout bris occasionné par le locataire, un membre de son ménage, son animal ou toute autre personne ou animal auquel il donne accès est à ses frais.

DÉNEIGEMENT

10. Le déneigement des stationnements, des entrées et des sorties des immeubles est effectué 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 rangées doivent déneiger les allées piétonnières et les accès. Pour les immeubles situés au 1 et 35 rue des Saules, le tour de l'immeuble est déneigé par un entrepreneur une (1) à deux (2) fois par année.

DÉTECTEURS DE FUMÉE

11. Le locataire doit, conformément au règlement de la municipalité, maintenir tout détecteur de fumée continuellement en parfait état de fonctionnement. L'Office fournit les détecteurs de fumée pour les logements, mais le **remplacement** de la pile aux 6 mois est la **responsabilité du locataire**.

ENTRETIEN DU TERRAIN

12. Le locataire s'engage à enlever la neige, la glace et toute autre obstruction sur les trottoirs, balcons et escaliers situés sur les lieux loués, en avant et/ou en arrière de ceux-ci, à maintenir en bon état les gazons faisant partie des lieux loués. Le locataire s'engage à ramasser tout débris, jouet ou autre objet qui encombre les lieux.

LAVEUSES/SÉCHEUSES ET LAVE-VAISSELLE

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

MATIÈRES DANGEREUSES

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

MODIFICATIONS

15. Toute **modification** des logements et des aires communes intérieures et extérieures est **interdite** sans l'autorisation écrite de l'Office.

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

La pose ou la fixation d'auvent, tapis, cordes à linge ou autres objets sur le revêtement extérieur de l'immeuble ou sur les balcons est interdite.

MUSIQUE

16. Le locataire ne peut faire jouer de la musique à l'extérieur du logement au moyen d'appareils installés en dehors ou dans une ouverture du logement, ni dans une automobile au moyen de tout système et cela, en aucun temps. Également, le locataire doit respecter le règlement sur la tranquillité qui apparaît au point 26 de ce document.

ORDURES MÉNAGÈRES

17. Les déchets doivent être déposés dans les contenants prévus à cet effet. Aucun déchet ne sera toléré dans les passages des immeubles.

Le locataire doit déposer ses ordures ménagères et ses objets lourds «monstres» aux endroits prescrits et selon les journées et les heures déterminées par la Ville ou à tout autre endroit et tout autre moment désignés par l'Office. Des frais pourront être exigés.

Le locataire doit jeter ses ordures ménagères de manière à ce qu'elles ne constituent aucun risque pour la santé ou la sécurité d'autrui.

Tout déchet traînant sur le terrain du locataire exposera ce dernier à un avis de remédier à la situation. Si l'Office doit engager une personne pour exécuter le nettoyage, **le locataire devra payer les frais** que la tâche aura encourus.

PAIEMENT DU LOYER

18. Le loyer doit être payé le premier (1) jour de chaque mois au bureau de l'Office. Il est fortement recommandé d'effectuer le paiement par chèque ou par paiement préautorisé.

19. Pour tout paiement refusé par votre institution bancaire, un frais de 20.00\$ vous sera facturé par l'Office.

PEINTURE ET REVÊTEMENT MURAL

À l'arrivée d'un locataire ou à la suite d'un transfert, l'Office fournit la peinture et le locataire l'applique. Par la suite, l'entretien est à la charge du locataire.

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

PLAINTES ET COMPORTEMENT

20. Toute plainte doit être adressée par écrit et elle est traitée confidentiellement. Des formulaires sont disponibles à cet effet. Un service est également offert par l'intervenante de milieu. Dans toute communication avec le personnel de l'Office, le respect et la politesse sont de rigueur.

Voir la section Conflit entre voisins et celle du Traitement des plaintes.

POÊLES BBQ

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

FOYER EXTÉRIEUR

22. L'installation et l'utilisation de foyer extérieur est strictement interdite.

PORTES FERMÉES

23. Toutes les portes doivent être maintenues fermées en tout temps, à l'exception de celles munies d'un système électromagnétique, afin de réduire les risques de vol et de propagation d'incendie.

RESPONSABILITÉ

24. Le locataire est responsable de l'entretien régulier de son logement. Donc, des frais seront chargés lorsque l'Office devra procéder à une réparation qui est d'ordre d'entretien régulier. (Voir annexe «D»)

Le locataire ainsi que toute personne vivant avec lui ou toute personne à qui il donne accès à l'immeuble sont **responsables du respect du présent règlement**. Il est responsable des bris que pourrait causer l'une de ces personnes et des coûts entraînés par ces bris.

Le locataire est responsable de ses effets personnels. Il lui est donc recommandé de s'assurer personnellement contre le feu, vol et responsabilité civile.

STATIONNEMENT

25. Tout locataire qui désire utiliser un espace de stationnement doit en faire la demande à l'Office et payer les charges additionnelles prévues au bail.

Le règlement sur l'usage des terrains de stationnement est présenté en annexe «C» et fait partie intégrante du présent règlement.

TABAC et CANNABIS

26. Conformément à la Loi sur le tabac et le cannabis, il est interdit de fumer du tabac et du cannabis dans les aires communes intérieures. Par ailleurs, il est aussi interdit de cultiver le cannabis dans le logement.

TRANQUILLITÉ

27. Le locataire s'engage à ne poser aucun acte et ne causer aucun désordre de nature à troubler la jouissance paisible des lieux loués, et ce, autant à l'intérieur de son logement que dans les espaces communs. Le bruit et la musique modérés sont acceptés entre 9h00 et 22h00.

UNITÉ DE CHAUFFAGE

28. Il est interdit d'installer d'autres unités de chauffage ou conduits électriques.

AU MOMENT DU DÉPART

Départ

29. Le locataire qui désire quitter son logement doit s'entendre avec l'Office pour le préavis de départ.

Remise en ordre

30. Le locataire qui quitte son logement doit le remettre en bon ordre et en bon état de propreté.

Visite des lieux

31. Le locataire qui a avisé le locateur de son départ doit permettre à ce dernier de visiter les lieux.

Bail

32. Le locataire ne peut ni céder son bail ni sous-louer le logement.

QUELQUES PRÉCISIONS SUR LE RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

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.

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 aucun 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.

Les balcons ne sont pas des endroits pour les besoins des animaux. Des gens habitent sous votre balcon !

INSTALLATION D'UN GAZEBO

Le locataire d'une maison en rangée pourra installer un gazebo s'il remplit les conditions suivantes; demander l'autorisation de l'OMHPC, signer une entente avec celle-ci et s'engage à; installer le gazebo à l'intérieur des limites de son terrain et ne devra pas empiéter sur ses voisins, l'installation est seulement, pour la période estivale soit du 1^{er} mai au 1^{er} octobre de chaque année, l'OMHPC n'est pas responsable des dommages causés par autrui.

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 seulement aux heures prévues à cet effet.

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 vous entendre.
- Si cela ne fonctionne pas, **il faut nous faire connaître le problème** : prenez rendez-vous avec l'intervenante.

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 l'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.

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 logements, 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.

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.

ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE

Le locataire est responsable de l'entretien des lieux qu'il habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement. Vous devrez donc effectuer les réparations qui s'imposent.

Exemples :

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

Toutefois, si le locataire désire se prévaloir des services d'un employé de l'Office, il pourra le faire moyennant certains frais. (Voir l'annexe «D»)

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), afin de prévoir les budgets nécessaires pour leur remplacement. Votre collaboration est essentielle : soyez présent au rendez-vous.

Vous ne devez pas attendre cette visite pour signaler les bris, vous devez téléphoner pour demander une réparation, au **418-766-2911**

ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ

L'Office respecte les normes de sécurité : nous fournissons et entretenons régulièrement tous les systèmes de détection, d'alarme et d'extinction requis dans chacun des immeubles. Les locataires doivent préserver en tout temps le libre accès, la visibilité et le bon état de ces

équipements, et ne doivent les utiliser qu'en cas d'urgence. Par mesure de prudence, vous devez savoir où sont situés les extincteurs et les déclencheurs sur votre étage.

ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE

Exercices d'évacuation

L'Office prévoit organiser toutes les années, 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.

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 ceux du bain dégagés, il s'agit de verser une fois par mois ½ tasse de vinaigre avec une cuillerée de bicarbonate de sodium (petite vache) dans les renvois.

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

RÉDUCTION DE LOYER TEMPORAIRE

Tout locataire qui a une baisse significative de ses revenus et qui veut se prévaloir d'une réduction de son loyer, doit fournir à L'OMHPC toutes preuves de revenus recevables ainsi que le relevé bancaires du mois dernier **avec tous les dépôts visibles**, afin de faire les vérifications nécessaires **avant le 3^e lundi du mois**, sans quoi, nous sommes légalement en droit de refuser de faire la réduction de loyer.

POLITIQUE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

OBJECTIF

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

AVANT DE PORTER PLAINTE

Le bon voisinage

Entente entre voisins

Votre voisinage, c'est le complexe d'habitation où vous habitez. Vous y côtoyez quotidiennement plusieurs personnes avec lesquelles vous partagez des espaces et des équipements.

Plus l'espace individuel est restreint, plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. Le bon voisinage exige d'aborder les autres avec un esprit de partage. La bonne entente exige aussi de la compréhension, de la tolérance, de la franchise et beaucoup d'ouverture d'esprit. Un climat positif facilite la vie en commun et apporte des satisfactions à tout le monde. Le logement et le complexe d'habitation deviennent alors plus invitants, plus rassurants et plus

paisibles. De plus, les bonnes relations entre voisins créent un sentiment de sécurité et permettent une meilleure prévention du crime.

Mésentente entre voisins

Lorsque vous avez un problème avec un voisin, vous devez d'abord tenter de vous expliquer avec lui.

Si aucun arrangement ne semble possible ou si vous croyez être lésé sérieusement dans vos droits par un autre locataire ou une personne à qui un locataire donne accès à l'immeuble, vous pouvez présenter une plainte écrite et signée à l'Office. Votre plainte doit décrire clairement la situation problématique et mentionner la date et les heures où l'événement a eu lieu.

L'Office ne peut régler les conflits de personnalités entre locataires bien qu'ils soient souvent la cause des mésestentes.

Avez-vous pensé à la médiation ?

L'intervenante de milieu peut vous aider à régler votre situation de conflit sans avoir à faire des plaintes.

Cependant, il est essentiel que les deux parties s'entendent pour remédier à la situation.

DÉFINITION D'UNE PLAINTÉ

Une plainte est une expression écrite d'une insatisfaction à l'égard d'un autre locataire ou d'un service offert par l'OMH de Port-Cartier. Elle doit être adressée sur le formulaire prévu à cet effet.

Une plainte doit comporter un motif valable qui fait référence à une situation ou un geste précis qui a des conséquences négatives sur votre bien-être ou votre sécurité **et** qui enfreint un des règlements d'immeuble. Autrement, l'Office n'est pas tenu d'intervenir.

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Les plaintes verbales ou anonymes ;
- Les propos injurieux ;
- Une demande informative ou d'explication concernant l'application d'un règlement qui comporte déjà des modalités d'appel (Règlement d'attribution, Règlement sur la location d'un logement à loyer modique...);
- Des rumeurs ou des ouïes-dires ;
- Une demande ou une insatisfaction formulée auprès d'autres personnes que celles prévues dans cette politique ;
- La mésentente entre voisins.

À QUI ADRESSER LA PLAINTÉ ?

Vous devez adresser votre plainte à la direction générale de l'OMH de Port-Cartier. Un formulaire conçu à cette fin est disponible à l'annexe «H» ainsi qu'au bureau. Si vous avez besoin d'aide pour remplir votre formulaire, l'intervenante est disponible pour vous.

PROCESSUS DE TRAITEMENT DE LA PLAINTE

Première étape

Réception d'un appel téléphonique par l'adjointe à la direction

Deuxième étape

Rendu à ce point, vous avez deux (2) choix :

Option du bon voisinage

Cette option représente la médiation entre toutes les personnes impliquées dans le conflit.

Si vous arrivez à prendre une entente : **FERMETURE DU DOSSIER.**

Plainte écrite

Remplir le formulaire de plainte écrite disponible à l'Office. L'intervenante de milieu peut vous aider à la remplir.

Troisième étape

Réception de la plainte écrite. À cette étape, nous évaluons la plainte déposée (faits, personnes impliquées...)

Si la plainte n'est pas fondée : **FERMETURE DU DOSSIER**

Si la plainte est fondée : Étape 4

Quatrième étape

La direction envoie une lettre aux parties concernées qui explique la situation ainsi que les gestes à poser pour y remédier.

Si la situation change : **FERMETURE DU DOSSIER**

Cinquième étape

Si la situation perdure dans le temps, un contrat social peut être signé entre la direction et la partie fautive.

Si la situation change : **FERMETURE DU DOSSIER**

Sixième étape

Si la partie fautive ne respecte pas le contrat social, l'Office peut poser une demande de résiliation de bail à la Régie du logement.

SI LA RÉPONSE OBTENUE NE VOUS SATISFAIT PAS

Si la réponse obtenue ne vous satisfait pas ou si la plainte concerne la direction générale, vous pouvez adresser la plainte au président du conseil d'administration.

Si après cette étape vous êtes toujours insatisfait, vous pouvez alors déposer une plainte à la Société d'habitation du Québec. Les coordonnées de la SHQ sont disponibles à la fin de ce document.

CONFIDENTIALITÉ

La direction et le C.A. s'engagent à traiter les plaintes en toute confidentialité et dans le respect des personnes concernées.

DÉLAI DE TRAITEMENT ET DE RÉPONSE

Le délai de traitement et de réponse à votre plainte est de 30 jours.

L'Office se réserve le droit de prolonger ce délai si la situation s'avère complexe et nécessite une enquête plus approfondie.

BESOIN D'AIDE ?

Si vous avez besoin d'aide pour formuler une plainte, l'intervenante de milieu de l'Office est disponible pour vous.

ANNEXE «B»

RÈGLEMENT SUR L'INSTALLATION DE CLIMATISEURS

1. 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.
 - Installer 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.
 - Tous les frais d'installation sont à la charge du locataire.

2. Le climatiseur doit être :
 - a. Approuvé ACNOR (C.S.A.)

- b. Conforme aux caractéristiques suivantes :
 - i. Voltage : 120 volts
 - ii. De type fenêtre et conforme à l'usage pour lequel il est destiné ;
 - iii. Muni d'un bassin de rétention de l'eau de condensation, drainé de façon à ne pas s'écouler sur le parement ou chez les autres locataires ;
 - iv. En bon état de fonctionnement.

- 3. Une charge additionnelle de 5\$ par mois sera ajoutée 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.

ANNEXE «C»

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. 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 ;
- Stationnement d'un autre résident de l'immeuble sans permission.

3. L'Office n'est pas responsable des dommages subis sur ses terrains de stationnement.

4. 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 si des frais de stationnement sont payés :

- 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.
5. Tout véhicule doit être **stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules** et à ne pas obstruer une voie de circulation.
 6. Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations automobiles importantes sont interdites sur les aires de stationnement, 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.
 7. 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-moteurs installés à cette fin, et pour lesquelles il est autorisé.
 8. Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le **déplacer lors du déneigement**.
 9. Aucune réparation de motocyclettes, motoneiges ou autres véhicules moteurs n'est autorisée sur les aires de stationnement, gazon ou logement.
 10. Le stationnement sur le gazon est interdit en tout temps.
 11. Le lavage d'autos est autorisé sur les aires de stationnement seulement.

*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.

Annexe «D»

TARIFICATION DES FRAIS DE SERVICES

RÉPARATIONS

Vous devez faire exécuter par une main-d'œuvre compétente les réparations aux lieux loués, pour tout bris ou dommage 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 charger les coûts au locataire.**

Ce qui précède prévaut aussi pour les appareils et équipements mis à la disposition des locataires.

Le locataire à 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, toilettes, etc.) ainsi que toute réparation découlant de sa responsabilité.

Mise à part l'usure normale, le locataire est responsable des interventions suivantes :

- Dommages aux murs, planchers, plafonds, armoires, comptoirs... ;
- Vitres, moustiquaire, portes ou serrures brisés...

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

Cependant, il est dans les obligations du locataire d'informer l'Office de toutes déficiences occasionnant l'intervention d'un professionnel.

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

- Appel de services (minimum) 20,00\$
- Tarif horaire/homme 20,00\$
- Matériel au prix payé par l'Office

TARIFICATION DE SERVICES

Déblocage d'appareil de plomberie (évier, lavabo, toilette)	20,00 \$ (matériel en sus)
Réparation de moustiquaire (fenêtres)	20,00\$
Réparation de moustiquaire (porte-fenêtre)	25,00\$
Remplacement complet de moustiquaire (cadrage, fenêtre et porte-fenêtre)	75% du montant de la facture, si le bris est 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 (s.o. pour les cas de violence conjugale)¹	20,00 \$
Remplacement de porte-fenêtre (complet ou thermos seulement)	75% du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement de fenêtre (complet ou thermos seulement)	75% du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement d'ampoules	20,00\$
Remplacement de fluorescents	20,00\$
Remplacement de portes intérieures	75% du montant de la facture, si bris occasionné par le locataire
Remplacement de piles pour le détecteur de fumée	20,00\$
Dompage aux murs, planchers, plafonds, armoires, comptoirs	20,00\$/heure (matériel en sus)

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

Annexe «E»

ADRESSES UTILES

OMH

Office municipal d'habitation de Port-Cartier

11, rue Plante

Port-Cartier (Québec) G5B 2G8

418 766-2911

SHQ

Société d'Habitation du Québec

1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau

Aile St-Amable 3e étage

Québec (QC) G1R 5E7

1 800 463-4315

www.habitation.gouv.qc.ca

Régie du logement

Régie du logement

Village Olympique

5199, rue Sherbrooke Est, bureau 2161

Montréal (QC) H1T 3X1

1 800 683-2245

www.rdl.gouv.qc.ca

Annexe «F»

PROBLÈME DE VOISINAGE ?

Quelques conseils de prévention

- Les problèmes de voisinage sont la plupart du temps causés par un problème de communication. Soyez polis et respectueux envers vos voisins et ils vous la rendront la plupart du temps.
- Lorsqu'un voisin est agressif sans raison, il vaut mieux éviter les contacts pour ne pas envenimer la situation.

Quoi faire en cas de problème ?

- Tentez de résoudre le problème en vous expliquant (calmement) avec vos voisins : faites-leur savoir que vous vivez cette situation difficilement.
- Si cette tentative échoue et que la situation se détériore, vous pouvez communiquer avec l'Office pour demander conseil.
- Si vos droits sont sérieusement lésés, vous pouvez porter plainte contre votre voisin, en décrivant par écrit la situation problématique et le(s) moment(s) où elle a eu lieu ; faites parvenir cette plainte signée à l'Office.
- Si vous avez besoin d'aide pour remplir votre formulaire de plainte, l'intervenante de milieu est disponible pour vous assister.

Annexe «G»

TABLEAU SYNTHÈSE

Problématique	Prévention	Médiation et/ou Action	Intervention judiciaire
Troubles de voisinage : Bruit, musique conflits entre locataires, etc.	<p>Rappeler périodiquement les règlements de l'Office concernant le bruit.</p> <p>Prôner le dialogue entre voisins comme meilleur moyen de résoudre les conflits.</p>	<p>Rencontrer les personnes fautives et plaignantes pour établir un contrat social.</p> <p>Rédaction d'une plainte écrite (formulaire disponible à l'Office)</p> <p>Envoi de lettres d'avis</p>	<p>Envisager une résiliation de bail</p>
Délinquance : Graffitis, vandalisme, chahut, etc.	<p>Encourager les activités pour les jeunes à l'intérieur et à l'extérieur des HLM</p> <p>Organiser une campagne d'embellissement avec les locataires</p>	<p>Demander la collaboration des parents et des enfants concernés et proposer, si possible, des ressources.</p>	<p>Proposer des travaux compensatoires aux enfants fautifs ou réclamer un dédommagement aux parents</p>
Problèmes de santé mentale	<p>Favorisation l'intégration des résidents dans les activités et les associations</p> <p>Favoriser la compréhension des problèmes de santé mentale auprès des résidents et des employés</p>	<p>Aider à l'obtention d'un soutien pour la personne</p> <p>Transfert vers les logements (AccèsLogis) pour un meilleur suivi du CSSS.</p>	<p>Envisager une résiliation du bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CSSS</p>

Perte d'autonomie	Favoriser la tenue d'activité pour briser l'isolement social	Signaler les personnes ayant besoin de soutien aux organismes concernés	Envisager une résiliation de bail pour obtenir le soutien approprié de la famille ou du CSSS
--------------------------	--	---	--

ANNEXE «H»

FORMULAIRE DE PLAINTE



Formulaire de plainte

Date de la plainte: _____

Informations sur le plaignant

Nom: _____

Adresse: _____

Motif de la plainte

- Bruit, tapage, musique Excréments d'animaux Voisin envahissant Lieux communs encombrés
 Mauvaise odeur Activités criminelles Vandalisme Autre

Faits :

Signature du plaignant

Date

Réservé à l'OMH

Date de réception de la plainte :

Accusé de réception envoyé au plaignant

Plainte traitée

COMMENTAIRES :

--

Signature de la direction

Date

