



***OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION
DE LA VILLE D'ALMA***

Guide du locataire

Préparé par
L'Office municipal d'habitation de la Ville d'Alma (OMHVA)
12, rue Saint-Joseph Sud, Alma (Québec) G8B 3E1
Téléphone : 418 662-6640, Télécopieur : 418 668-8785
Courriel : sac@omhalma.qc.ca

Janvier 2020

TABLE DES MATIÈRES

LE GUIDE DU LOCATAIRE	5
BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LA VILLE D'ALMA...	5
CLAUSES SUPPLÉMENTAIRES & RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	5
APPLICATION DES CLAUSES SUPPLÉMENTAIRES ET DU RÈGLEMENT	5
L'OFFICE D'HABITATION	6
MANDAT	6
STRUCTURE ADMINISTRATIVE	6
SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC	6
CONSEIL D'ADMINISTRATION	6
VIE ASSOCIATIVE	6
COMITÉ CONSULTATIF DE RÉSIDENTS	7
DÉCLARATION DE SERVICES DE L'OFFICE D'HABITATION	7
NOS ENGAGEMENTS	7
VOS ENGAGEMENTS	7
POUR NOUS JOINDRE	8
FERMETURE DU BUREAU	8
POUR LES RÉPARATIONS	11
POUR LES URGENCES	11
DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION	12
L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT	12
L'USAGE DES ESPACES COMMUNS	12
LA SÉCURITÉ	13
LA COHABITATION HARMONIEUSE	13
OÙ TROUVER L'INFORMATION?	13
CLOCHE D'ASCENSEUR (IMMEUBLE DU 201, RUE ALARIE)	13
RECOMMANDATIONS	14
AIRES DE CIRCULATION	14
ASSURANCE RESPONSABILITÉ	14
BALCONS ET PATIOS	14
BUANDERIE	15
CLÉS	15
CLIMATISEURS	15
DÉNEIGEMENT	16
DÉTECTEURS DE FUMÉE	16
ENTRETIEN PAR LE LOCATAIRE	16
ENTRETIEN PAR L'OFFICE	16
ENTRETIEN PRÉVENTIF	17
ÉQUIPEMENT DE SÉCURITÉ	17

ESPACES DE RANGEMENT	17
MATIÈRES DANGEREUSES.....	18
OBJETS LOURDS OU VOLUMINEUX.....	18
PEINTURE	18
POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTÉ.....	18
PLOMBERIE	19
POÊLES BBQ.....	19
PORTES ÉLECTRIQUES / PORTES COUPE-FEU	20
RECYCLAGE.....	20
TABAC.....	20

LE GUIDE DU LOCATAIRE

BIENVENUE À L'OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION DE LA VILLE D'ALMA

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.

CLAUSES SUPPLÉMENTAIRES & RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Vous trouverez les clauses supplémentaires et le règlement d'immeuble à la page 29. Ceux-ci établissent 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.

Ils ont été adoptés par le conseil d'administration et entrent en vigueur à la signature du bail pour les nouveaux locataires et, pour les locataires actuels, au renouvellement du bail.

APPLICATION DES CLAUSES SUPPLÉMENTAIRES ET 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.

Les clauses supplémentaires et le règlement font 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 municipal d'habitation de la Ville d'Alma 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 d'habitation à loyer modique (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 HLM de la SHQ. Ce logement est subventionné par le gouvernement fédéral, la SHQ et votre municipalité, ce qui permet d'établir le loyer à un taux de 25 % de vos revenus. À ce montant, s'ajoutent les charges additionnelles, tels un montant forfaitaire pour l'électricité, les stationnements, les climatiseurs, etc.

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.

Vie associative

La Loi de la SHQ reconnaît à tout locataire d'HLM 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.

Comité consultatif de résidents

Le comité consultatif des résidents (CCR) est une instance qui permet aux locataires de participer à la gestion de leurs logements. Les rôles du CCR sont :

- Étudier les politiques touchant l'ensemble des locataires pour formuler des recommandations à la direction et au conseil d'administration de l'Office;
- Promouvoir la participation des locataires aux activités sociales et communautaires et ainsi favoriser la vie associative;
- Organiser l'assemblée d'élection des représentants des locataires au conseil d'administration et au comité de sélection.

Pour davantage d'information sur la vie associative à l'intérieur de l'Office, veuillez communiquer avec l'intervenante du service sociocommunaire de l'Office.

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

L'Office municipal d'habitation de la Ville d'Alma est à votre service :

**du lundi au jeudi
de 9 h à 12 h
et de 13 h 30 à 16 h**


**et le vendredi
de 9 h à 12 h**

, sauf les jours fériés.

Par téléphone :

Information générale, demande de réparation, perception de loyer, réception :	Poste 221
Soutien sociocommunautaire, demande de transfert, sélection :	Poste 224
Location, diminution de loyer, renouvellement de bail :	Poste 228
Centre de services :	Postes 227 et 230
Direction générale :	Poste 222
Comptabilité :	Poste 223

Par courriel : sac@omhalma.qc.ca

Vous pouvez également visiter notre page Facebook :  OMH de la Ville d'Alma et notre site web : WWW.OMHALMA.QC.CA

FERMETURE DU BUREAU

Le bureau de l'Office est fermé de la veille de Noël jusqu'au lendemain du jour de l'An, inclusivement. Le bureau est également fermé lors de jours fériés :

Vendredi Saint	Fête du Canada
Lundi de Pâques	Fête du Travail
Fête des Patriotes	Action de grâces
Fête de la Saint-Jean-Baptiste	

POUR LES RÉPARATIONS

Un seul numéro : 418 662-6640 poste 221

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 et les jours de congés fériés :

Pour les urgences : 418 546-2620

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;
- un bris électrique.

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 comme vous l'avez reçu.

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

418 662-6640 poste 221

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 et les salons d'étage sont utilisés pour des activités 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 et 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?

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

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.

CLOCHE D'ASCENSEUR (IMMEUBLE DU 201, RUE ALARIE)

L'ascenseur est muni d'une cloche située à l'extérieur de l'immeuble, à droite de l'entrée principale. Elle est reliée au bouton presseur « Alarme » situé à l'intérieur de l'ascenseur et doit être utilisé lorsque vous êtes enfermés dans l'ascenseur. Cette cloche se mettra alors à sonner et informera les passants d'appeler les services d'urgence.

RECOMMANDATIONS

AIRES DE CIRCULATION

Pour éviter les accidents et permettre une circulation rapide en cas d'évacuation d'urgence, les aires de circulation intérieures et extérieures ainsi que les issues doivent être dégagées en tout temps (voir article 68 des Clauses supplémentaires).

À la suite de bris ou au fil des saisons, particulièrement l'hiver, les allées piétonnières peuvent présenter certains obstacles. Une grande prudence est alors nécessaire. Vous devez circuler prudemment et signaler sans délai, par une demande de service, toute situation qui présente un danger.

ASSURANCE RESPONSABILITÉ

L'Office recommande **très fortement** à tous ses locataires de contracter une police d'assurance (feu, vol et responsabilité). Ainsi, vos biens personnels seront remplacés, en cas de sinistre ou de vol, selon les clauses comprises dans votre police. De plus, si un incendie ou des dégâts surviennent par votre faute ou celle d'une personne à qui vous permettez l'accès aux lieux loués, vous seriez tenu responsable des dommages et vous pourriez être poursuivi. L'assurance responsabilité est une sécurité et vous protège contre ce genre de problème.

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.

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 de 8 h à 23 h, afin de ne pas déranger les locataires demeurant près des salles de lavage.

CLÉS

Pendant les heures d'ouverture du bureau de l'Office, si vous avez perdu, prêté, ou si l'on vous a volé vos clés, vous devez communiquer avec l'Office. Vous devrez payer le remplacement de serrure selon les tarifs approuvés et les frais reliés au déplacement (voir article 66 des Clauses supplémentaires). En dehors des heures d'ouverture du bureau, vous devrez communiquer avec un serrurier et assumer les frais de son intervention.

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 et faire approuver l'installation par l'Office.
- Il est interdit d'installer votre climatiseur dans la fenêtre d'une porte.
- Veuillez privilégier un panneau d'acrylique clair (plexiglass).
- 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.

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.

DÉNEIGEMENT

Le déneigement des stationnements, des entrées et des sorties des immeubles est effectué par l'Office ou ses contractants. Le locataire doit déneiger son balcon ou son patio.

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 tout mauvais fonctionnement à l'Office.

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

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, des fluorescents, sièges de toilette, filtres de hotte de cuisine, bouchons, poignées d'armoires, etc.

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.

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.

MATIÈRES DANGEREUSES

Le locataire ne peut employer ou conserver dans son logement, 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.

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 aller les porter à l'écocentre d'Alma situé au 3521, avenue du Pont Nord.

PEINTURE

L'Office fournit la peinture à tous les nouveaux locataires, lors de la signature du bail.

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!

Lors de travaux de peinture, pensez à protéger les revêtements de sol. Veuillez ne pas peindre les plaques murales, le panneau électrique, les équipements d'alarme incendie, les détecteurs de chaleur et de fumée, les plinthes de chauffage, les grilles de ventilation, les plinthes de vinyle dans le bas des murs.

Nous vous demandons de ne peindre que les murs à l'intérieur de votre logement.

POLITIQUE DE GESTION DE PLAINTES

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 d'abord par lui en parler**, vous pourrez probablement vous entendre.

- Si cela ne fonctionne pas, **il faut nous faire connaître le problème** : vous pouvez compléter un formulaire de plainte disponible au bureau de l'Office et sur notre site internet ou communiquer avec le service de soutien sociocommunautaire.

Souvent, plus la situation est traitée rapidement, plus la solution est simple et efficace.

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.

Conseil de prévention :

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

Nous recommandons de mettre des filtres de drainage dans l'évier, le lavabo et le bain.

Il ne faut pas jeter de résidus d'assiette et/ou des gras dans les renvois. Les gras durcissent et bouchent les tuyaux.

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.

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.

PORTES ÉLECTRIQUES / PORTES COUPE-FEU

Les portes électriques fermées permettent de contrôler la circulation des visiteurs et de la fumée en cas d'incendie. Il est important de bien identifier le visiteur à l'interphone, avant d'ouvrir la porte.

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.

Les portes coupe-feu sont situées dans les cages d'escalier. 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.**

RECYCLAGE

Il existe dans la MRC un programme de recyclage. Il s'agit d'un programme volontaire visant à récupérer le verre, le plastique, le métal ainsi que le papier. Vous pouvez obtenir plus d'information en vous adressant à la Régie des matières résiduelles du Lac-Saint-Jean :

418 669-0513

Le recyclage est de la responsabilité de tous et chacun. En aucun temps, l'Office désigne une personne pour mettre les bacs de recyclage au chemin.

TABAC

L'Office a l'obligation de faire respecter la loi dans ses immeubles et risque de payer des amendes aux manquements des locataires. 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;
- Veuillez respecter une distance de 9 mètres lorsque vous fumez à l'extérieur de l'immeuble.

L'Office ne peut empêcher un locataire de fumer dans son logement. Par contre, afin de ne pas incommoder les autres locataires, l'Office recommande de fumer en dessous de la hotte de votre cuisine tout en ouvrant un peu une fenêtre.