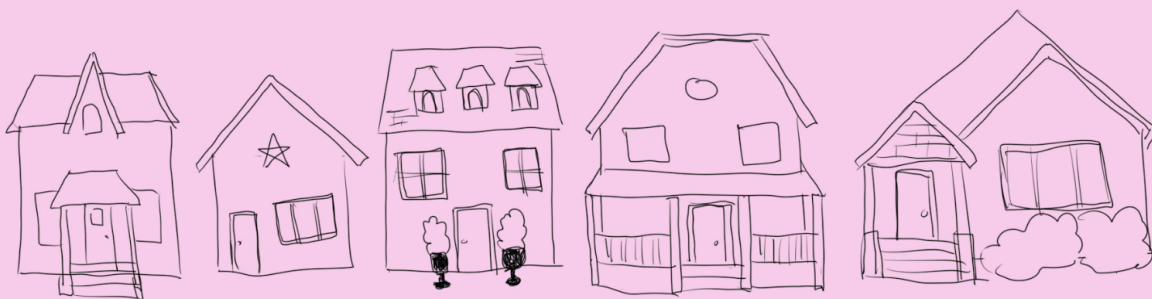


# LE GUIDE DU LOCATAIRE



## TABLE DES MATIÈRES

Les Habitations l'Équerre en bref .....	2
Pour nous contacter .....	3
Les informations relatives au bail .....	4
Lors de l'emménagement.....	5
Le maintien en bon état du logement .....	6
Les insectes à déclaration obligatoire .....	8
Le maintien en bon état de l'immeuble et de l'espace environnant .....	10
La gestion des déchets.....	11
Les stationnements .....	11
<b>Pour une cohabitation harmonieuse.....</b>	<b>13</b>
La politique de l'organisme concernant La violence, le harcèlement et la discrimination.....	14
Les procédures de plainte .....	14

## LES HABITATIONS L'ÉQUERRE EN BREF

L'organisme Les Habitations l'Équerre se fait un devoir d'offrir des logements qui répondent avec précision aux exigences de sa clientèle et d'offrir un service exceptionnel auprès de sa clientèle.

**Commenté [MD1]:** Ça fait beaucoup de fois le mois clientèle

Sa clientèle constitue la raison d'être de l'organisme et représente toujours sa priorité. Elle offre à ses locataires des logements de qualité à prix abordables, mais pas seulement, elle offre du support communautaire par les relations qu'elle entretient sur le terrain avec les divers intervenants œuvrant dans les secteurs où sont situées ses habitations.

**Commenté [MD2]:** Changer elle pour autre chose (sinon pour il)

**Commenté [MD3]:** Ça sonne drôle

L'organisme reconnaît que l'implication de ses employés est essentielle au bon fonctionnement de l'organisme. Chacun.e de ses employé.e.s est conscient.e que chaque action ou intervention constitue sa carte d'affaires et contribue à la qualité de notre prestation de service. C'est sur cette base que repose sa réputation et sa pérennité en tant qu'organisme.

Si Les Habitations l'Équerre est un organisme respecté dans le marché de l'immobilier sherbrookoïse, c'est grâce à son équipe : un personnel expérimenté, dévoué et entreprenant, fier du travail accompli, en qui l'organisme a confiance pour un avenir prospère.

### MISSION

La mission de l'organisme est de favoriser l'accessibilité aux familles ainsi qu'aux personnes seules à un logement adapté à leurs besoins dans un milieu de vie accueillant, harmonieux et sécurisant.

### VISION

Les Habitations l'Équerre vise à devenir la référence dans le milieu sherbrookoïse de l'habitation sociale et communautaire pour son expertise, son ouverture et la qualité des logements offerts.

### VALEURS

La réussite des Habitations l'Équerre repose sur un immense travail d'équipe. Nous sommes dédié.e.s à créer un environnement harmonieux et un sentiment d'appartenance pour les locataires. Les valeurs des Habitations l'Équerre s'expriment au quotidien dans chacune de nos relations et de nos interventions ; nous sommes des employé.e.s mobilisé.e.s, engagé.e.s, déterminé.e.s et nous mettons nos compétences, notre créativité et notre savoir au service de nos locataires.

- **Respect** : Le respect est fondamental et se manifeste dans nos actions quotidiennes par notre écoute, notre ouverture et par le respect des règles de vie et des engagements mutuels avec les locataires et entre les locataires.
- **Qualité de vie** : La qualité de vie de nos locataires est au cœur de nos préoccupations. Nous nous assurons de maintenir des espaces communs propres et agréables et nous encourageons une intégration harmonieuse et active à la vie de quartier.
- **Entraide** : Nous encourageons les locataires à participer et à s'impliquer dans les comités et les projets d'amélioration de leur milieu de vie. L'entraide facilite l'intégration, le soutien, la solidarité, la communication et brise l'isolement des personnes.
- **Rigueur** : Notre rigueur nous enjoint à une utilisation judicieuse des ressources et des informations mises à notre disposition. Nous sommes imputables de nos décisions, de nos actes et de nos comportements.

#### ENGAGEMENTS DE L'ORGANISME :

Les Habitations L'Équerre est un organisme voué à l'aide aux ménages à faible revenu, qui met à leur disposition des logements à prix abordables.

Les Habitations L'Équerre s'engage à respecter les droits des locataires, notamment :

- Traiter les locataires avec respect et courtoisie ;
- Offrir un logement en bon état et procurer la jouissance paisible des lieux ;
- Traiter les demandes avec diligence, équité et confidentialité.

#### POUR NOUS CONTACTER

#### HEURES DE BUREAU :

Les bureaux de l'organisme sont situés au 2475, rue Beaudry, à Sherbrooke

	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
Avant-midi	8 :30 à midi	Fermé	8 :30 à midi	8 :30 à midi	8 :30 à midi
Après-midi	13 :00 à 16 :30	13 :00 à 16 :30	13 :00 à 16 :30	13 :00 à 16 :30	13 :00 à 16 :30

Veillez prendre note que le bureau **est fermé** les vendredis après-midi du 1<sup>er</sup> juin jusqu'à la fête du Travail.

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

#### JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS

- Vendredi Saint et lundi de pâque
- Fête des patriotes
- Fête de la Saint-Jean-Baptiste
- Fête du Canada
- Fête du Travail
- Action de grâces
- Jour du souvenir
- Semaine où se trouve le 25 décembre et semaine où se trouve le 1<sup>er</sup> janvier (les dates seront confirmées annuellement par l'organisme)

#### POUR DES INFORMATIONS

Pour toute question concernant votre bail ou le règlement d'immeuble, veuillez nous contacter par téléphone au **XXXX** ou par courrier électronique au **XXXX**.

#### POUR DES RÉPARATIONS

Si vous avez besoin de réparations, veuillez communiquer avec nous par téléphone : **819-346-0889, poste 2**

Veillez noter que l'organisme ne couvrira pas les frais de réparation lorsque celles-ci sont effectuées en raison d'un usage abusif, de vandalisme ou d'un bris accidentel de la propriété de l'organisme par le locataire, un membre de son ménage ou un visiteur.

#### POUR LES URGENCES

En dehors des heures d'ouverture du bureau, un service d'appel d'urgence est mis à votre disposition : **819-346-0889, poste 5.**

**Veillez laisser un message vocal incluant votre nom, numéro de téléphone, votre adresse et la nature de votre urgence.**

Une urgence est une situation qui demande une **attention immédiate**, car il y a un danger pour l'intégrité de l'immeuble ou pour la santé des occupants, par exemple :

- Absence de chauffage
- Égout qui déborde
- Fuite d'eau qui engendre des dommages à l'appartement
- Fuite de gaz
- Fenêtre cassée surtout en hiver

#### LES INFORMATIONS RELATIVES AU BAIL

##### QU'EST-CE QU'UN BAIL

Le bail est un contrat conclu entre un.e locataire et un.e locateur.trice et qui définit les engagements respectifs des deux parties concernant la location d'un logement. Le bail se compose de trois parties distinctes. La première section identifie les parties au bail, le logement loué et indique le coût du loyer. La deuxième partie reproduit les obligations du.de la locataire et du.de la locateur.trice contenues dans le Code civil du Québec. La troisième partie est le Règlement d'immeuble, ainsi que le guide du.de la locataire qui comprennent, entre autres, les divers règlements et les clauses additionnelles au bail.

Lorsque l'une des deux parties — locataire ou locateur.trice — ne respecte pas les conditions du bail, des procédures peuvent être entamées auprès de la régie du logement.

Commenté [MD4]: Comment tu veux l'écrire ?

##### PAIEMENT DU LOYER

Le loyer n'est pas quérable, ce qui signifie que le personnel des Habitations l'Équerre n'a pas à se rendre chez vous pour percevoir le loyer et que vous avez la responsabilité de vous assurer que votre paiement du loyer parvient à l'organisme pour le 1<sup>er</sup> jour du mois (à moins d'une entente spécifique à cet effet). Plusieurs options de paiement s'offrent à vous :

- Paiement préautorisé (ce que l'organisme priorise), qui perçoit directement de votre compte de banque le 1<sup>er</sup> jour de chaque mois.
- Chèque **ou mandat poste** au nom des Habitations l'Équerre et encaissable le 1<sup>er</sup> du mois
- Dépôt du loyer par virement bancaire (AccèsD)
- Série de chèques postdatés pour la durée du bail en cours
- Argent comptant ou par carte bancaire

## RETARD DE LOYER

Selon l'article 1903 du Code civil du Québec, le loyer est payable à l'avance, le premier jour du mois. S'il vous arrivait exceptionnellement d'être en retard pour un paiement de votre loyer, veuillez communiquer le plus rapidement possible avec l'organisme afin de prendre une entente de paiement.

Le défaut de paiement peut entraîner des procédures à la Régie du logement et par le fait même, amener une résiliation du bail et une éviction des lieux loués. De plus, le Code civil du Québec prévoit que les frais judiciaires pour l'ouverture d'un dossier à la Régie du logement sont facturés au locataire fautif. Depuis novembre 2019, les frais judiciaires sont de 60\$ si le loyer excède 350\$, mais ne dépasse pas 600\$ et de 78\$ si le loyer excède 600\$<sup>1</sup> plus les frais de signification. Ces frais sont sujets à changement.

## QUITTER LE LOGEMENT AVANT L'ÉCHÉANCE DU BAIL

Si un.e locataire souhaite partir avant l'échéance de son bail, trois solutions s'offrent à celui-ci ou celle-ci :

- **La conclusion d'une convention de résiliation de bail** : il s'agit d'un contrat qui met fin au bail avant terme. Il est important de noter que sauf dans certaines situations spécifiques le locateur n'est pas obligé d'accepter la résiliation du bail.
- **La conclusion d'une convention de sous-location** : il s'agit d'un contrat dans lequel un.e locataire loue son logement à une autre personne pour une durée déterminée, tout en conservant les droits et les responsabilités relatifs à celui-ci
- **La conclusion d'une convention de cession** : il s'agit d'un contrat dans lequel un.e locataire cède à une autre personne tous les droits et les obligations qu'il ou elle détient sur un logement. Ce faisant, le ou la locataire renonce à ses droits sur le logement.

Veuillez noter que pour une cession de bail ou une sous-location, il est nécessaire d'aviser le locateur. De plus, **des frais de 150 \$** sont exigés au locataire à la signature de la demande.

## RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Le règlement d'immeuble est remis au moment de la signature du bail. Il établit les règles à observer pour assurer la jouissance des lieux et préciser les règles d'usage et d'entretien des logements et des aires communes. 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'organisme Les Habitations L'Équerre. Un locataire qui subit un dérangement doit signaler le fait à l'organisme 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.

## LORS DE L'EMMÉNAGEMENT

<sup>1</sup> Régie du logement, [www.rdl.gouv.qc.ca/fr/depot-d-une-demande/frais-exigibles](http://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/depot-d-une-demande/frais-exigibles).

Lorsque vous emménagerez, communiquez le plus rapidement possible toutes les déficiences que vous pourriez constater dans votre nouveau logement. Voici quelques éléments que vous pouvez vérifier :

- Est-ce que les moustiquaires sont en place ?
- Est-ce que les détecteurs de fumée sont en place ?
- Est-ce que tous les accessoires de plomberie sont fonctionnels ?
- Est-ce qu'il y a d'autres déficiences ?

Vous devez nous signaler toute déficience le plus tôt possible en communiquant au 819 346-0889, poste 2.

## LE MAINTIEN EN BON ÉTAT DU LOGEMENT

En tant que locataire de logement, Les Habitations L'Équerre doit fournir un logement propre et en bon état au nouveau locataire. Ainsi, lorsque vous prenez possession d'un logement, tout a déjà été inspecté et généralement repeint et réparé. Tant que vous êtes locataire de ce logement, vous devez de le maintenir dans le même état. Cependant, si vous remarquez une déficience, contacter l'organisme sans tarder au 819-346-0889, poste xxx.

### ENTRETIEN DES LIEUX

L'entretien du logement est une responsabilité qui relève à la fois du locataire et du locateur. Ainsi, Les Habitations L'Équerre s'engagent à fournir aux locataires un logement en bon état et à y effectuer, selon le cas, les réparations qui s'imposent en raison de l'usure normale des appareils et des pièces ou en raison de l'âge de ceux-ci, par exemple :

- Une moustiquaire qui s'effiloche en raison de son ancienneté
- Une serrure défectueuse à cause de l'usure

Pour sa part, le ou la locataire doit veiller à l'entretien des lieux qu'il ou elle habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement, ce qui signifie qu'il ou elle est considéré.e responsable de certaines tâches d'entretien ponctuelles, telles que :

- Une serrure brisée
- Une porte défoncée, un mur endommagé
- Des ampoules brûlées à remplacer
- Une toilette bouchée par un objet appartenant au locataire

Il est possible, pour les locataires, de faire appel aux services de réparation de l'organisme au besoin. Les demandes de réparations sont traitées selon un ordre établi de priorités. De façon générale, les travaux sont effectués en une semaine ou moins dans la mesure du possible. Toutefois, l'organisme ne couvre pas les frais de réparation lorsque celles-ci sont effectuées en raison d'un usage abusif, de vandalisme ou d'un bris accidentel de la propriété de l'organisme par le locataire, un membre de son ménage ou un.e visiteur.euse.

### REVÊTEMENT DE PLANCHER

Les planchers sont partie intégrante du logement loué. Le ou la locataire doit prendre les précautions nécessaires pour ne pas les abîmer et les garder en bon état. Chaque type de plancher requiert des soins spécifiques.

- **Entretien des revêtements de plancher de céramique ou de vinyle :** Les planchers de céramique ne nécessitent aucun cirage. Il suffit de les laver avec de l'eau et du savon doux.

- **Entretien des planchers flottants** : Il est important d'utiliser un minimum d'eau pour l'entretien de ces planchers. Un lavage avec une vadrouille essorée et avec un savon doux suffit pour nettoyer. Il est important de nettoyer tout dégât d'eau sur ce type de plancher, aussi petit soit-il, le plus rapidement possible. Aucun cirage n'est nécessaire sur ce type de plancher.
- **Entretien des planchers de bois vernis** : Les planchers de bois vernis sont en fait recouverts d'un polyuréthane luisant ou mat. Ils doivent être lavés avec de l'eau à laquelle on ajoute du vinaigre (1/3 de tasse par gallon d'eau). Les détergents à l'eau de javel et autres nettoyeurs endommagent la finition. Vous pouvez aussi vous procurer chez des commerçants spécialisés des nettoyeurs neutres conçus spécialement pour ces revêtements. Ne jamais imbiber le plancher et toujours l'essuyer pour en préserver l'éclat.

#### CHANGEMENT DE REVÊTEMENT DE PLANCHER

Les habitations l'Équerre s'occupe du remplacement des couvre-planchers et tapis usés. Si le revêtement de sol du logement n'est pas convenable, veuillez communiquer avec l'organisme. Si, pour une raison ou une autre, le ou la locataire souhaite installer un revêtement de plancher ou un tapis de galerie, il doit d'abord s'adresser à l'organisme et obtenir la permission écrite pour effectuer ces modifications.

#### PLOMBERIE

L'entretien de la tuyauterie est une responsabilité partagée entre le locateur et le ou la locataire. En effet, le locateur est responsable d'entretenir la tuyauterie de l'immeuble, d'effectuer au besoin les travaux nécessaires pour la maintenir en bon état de fonctionnement et d'en assumer les coûts. Pour sa part, le ou la locataire s'engage à aviser sans attendre l'organisme de tous problèmes de plomberie pouvant endommager le logement. Par ailleurs, le ou la locataire est également responsable de maintenir en bon état de fonctionnement les conduits de l'évier, du lavabo, de la baignoire, la robinetterie et les accessoires de toutes sortes qui se trouvent dans l'appartement. Si une conduite sanitaire est bloquée par sa faute, le ou la locataire devra en assumer les coûts.

#### PEINTURE ET TAPISSERIE

Les Habitations l'Équerre permet à ses locataires de peindre les murs de leurs logements de la couleur de leur choix, sous la condition que lorsque ceux-ci ou celle-ci quittent leur logement, les murs soient intégralement repeints en blanc. Si cette condition n'est pas respectée, les coûts des travaux de repainting effectués par des professionnels seront imputés au ou à la locataire fautif.ve – une facture sera envoyée par la poste au besoin.

Par ailleurs, l'installation de tapisserie est strictement interdite.

#### CONSTRUCTIONS ET OUVRAGES

Il est possible pour le ou la locataire d'effectuer certains travaux dans son logement, à la condition d'avoir préalablement obtenu la permission de l'organisme. Toutefois, certains travaux, à l'instar de ceux qui modifient la destination du logement (abattre des cloisons, modifier le nombre de pièce, etc.) sont systématiquement interdits. **Il est interdit de modifier ou de réaménager les balcons avec divers matériaux (bois, plastique ou autres).**

#### INSPECTION ANNUELLE

Les Habitations l'Équerre fait une inspection annuelle des logements. Cette inspection est préventive et vise à vérifier l'état des logements et prévoir les réparations à venir. La date de l'inspection sera communiquée préalablement aux locataires par voie postale.

#### ASSURANCE RESPONSABILITÉ



Les Habitations l'Équerre recommande fortement à tous ses locataires de contracter une police d'assurance (feu, vol et responsabilité). En effet, 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 serez tenu responsable et pourriez être poursuivi ; une assurance responsabilité civile comprend une protection qui s'occupera de l'indemnisation à votre place – vous évitant ainsi d'avoir à déboursier de fortes sommes d'argent pour couvrir le prix des réparations. En outre, les biens personnels peuvent être remplacés en cas de sinistre ou de vol, selon les clauses comprises dans la police.

## LES INSECTES À DÉCLARATION OBLIGATOIRE

Les Habitations l'Équerre s'assure de livrer au nouveau locataire un logement libre de toute vermine et en bon état de salubrité. La présence de *coquerelles* (blattes), de punaises ou de vermine dans votre logement ou dans la propriété n'est pas tolérée.

Les coquerelles (blattes) et les punaises de lit sont des insectes nuisibles, qui prolifèrent et se déplacent rapidement et peuvent envahir n'importe quel logement, peu importe son état de salubrité. **Si vous apercevez ces insectes à l'intérieur de votre logement il est impératif d'agir rapidement afin d'en éviter la multiplication : signalez immédiatement la présence d'insectes en communiquant au 819-346-0889, poste 2.** L'organisme se chargera de l'extermination.

### RESPONSABILITÉ DU LOCATAIRE

Le locataire doit faire savoir aux Habitations l'Équerre qu'il y a des insectes dans son appartement. Il doit laisser libre accès à son appartement et suivre les recommandations de l'exterminateur. Si c'est nécessaire, il lui faudra nettoyer les lieux avant l'application du traitement et, dans les cas d'infestation graves, quitter son domicile pour quelques heures.

Le locataire doit laisser agir le produit utilisé par les spécialistes ; il lui est conséquemment interdit de l'enlever pour appliquer un autre produit.

### LES PUNAISES DE LIT

Les punaises de lit sont des insectes piqueurs qui se nourrissent du sang des personnes pendant leur sommeil. Une infestation de punaises de lit peut avoir des conséquences très importantes sur la santé et sur la qualité de vie des personnes.

### IDENTIFICATION

Ce sont des insectes visibles à l'œil nu. Leur taille moyenne est environ celle d'un pépin de pomme (4 à 7 mm) et leur couleur varie du rouge au brun foncé. On les retrouve généralement le long des coutures des matelas. Elles ne volent pas et ne sautent pas.

Il est difficile de repérer les punaises de lit en plein jour, car elles fuient la lumière et sont surtout actives la nuit. Heureusement, il existe d'autre façon de détecter leur présence : les piqûres. Les piqûres de punaises de lit sont souvent alignées ou regroupées (par groupe de deux ou trois piqûres). Leur apparence est similaire à celles des piqûres de moustiques et elles causent généralement des démangeaisons.

### MODE DE PROPAGATION

Les punaises de lit peuvent s'introduire partout même dans les logements et les hôtels les plus propres. Elles peuvent se propager par des contacts étroits avec des articles d'usage courant infestés (vêtements, sac à mains, matelas, sofas) ou encore provenir d'un appartement voisin.

### PRÉCAUTIONS

S'il est impossible de prémunir complètement contre une infestation de punaises de lit, certaines précautions peuvent néanmoins être prises pour réduire les chances d'en être victime.

- **Évitez les encombrements** : évitez d'accumuler des objets et de les laisser trainer dans votre logement. Vous réduisez ainsi le nombre d'endroits où les punaises de lit peuvent se cacher.
- **Inspectez les vêtements usagés** : soyez vigilant lorsque vous vous procurez des vêtements usagés. Prenez toujours le soin de les inspecter. Transportez-les dans un sac fermé de manière à que rien ne puisse en sortir ou y entrer. De retour chez vous, traitez vos vêtements en les mettant dans la sècheuse pendant au moins 30 minutes ou dans la laveuse en utilisant de l'eau très chaude.
- **Inspectez les articles usagés** : évitez de rapporter chez vous des articles usagés en mauvais état ou abandonnés sur les trottoirs, particulièrement des matelas, des sommiers, des meubles en bois ou rembourrés. Si vous vous procurez un article usagé, inspectez-le avec soin, puis traitez-le à la vapeur d'eau chaude. Placez les matelas ou les sommiers dans une housse anti-punaise après le traitement.
- **Prenez des précautions en voyage** : lorsque vous allez à l'hôtel, placez vos valises sur les supports à bagages ou dans le bain. Évitez de ranger vos vêtements et vos effets personnels dans les tiroirs ou de les placer sur le sol ou le lit. Si vous détectez la présence de punaises de lit dans la chambre, sur vos vêtements ou ailleurs, mettez tous vos effets personnels dans un sac de plastique. Fermez-le hermétiquement et conservez vos effets dans ce sac jusqu'à ce que vous les traitiez.
- **Inspectez vos bagages au retour de voyage** : dès votre retour de voyage, déposez vos valises sur une surface dure, comme le plancher de la salle de bain, de l'entrée ou du garage. Inspectez-les avec soin. Si vous détectez la présence de punaises de lit, traitez vos valises et leur contenu.

### LES COQUERELLES (BLATTES)

Les excréments, la salive et la substance produite par les glandes des coquerelles souillent la nourriture et la vaisselle et y laissent une odeur désagréable. De plus, elles peuvent causer des crises d'asthmes et être porteuses de bactéries et de virus.

### IDENTIFICATION

Les coquerelles sont des insectes de forme ovale, dont la couleur se nuance du brun pâle au brun foncé. Leur taille varie selon les espèces, mais au Québec, elles mesurent généralement entre 10 et 16 mm. Elles possèdent six pattes et de longues antennes et sont dotées d'ailes, dont elles se servent surtout pour planer. Elles courent très vite et se déplacent facilement.

Les coquerelles fuient la lumière, ce qui les rend difficiles à repérer en plein jour. Elles laissent néanmoins des traces (œufs, excréments et mues) qui permettent d'attester de leur présence. On les retrouve le plus souvent dans la cuisine, à proximité des garde-mangers et dans les salles de bain et les sous-sols.

### MODE DE PROPAGATION

La présence de coquerelles ne signifie pas nécessairement qu'un logement est insalubre, bien qu'un logement insalubre favorise leur prolifération. Les coquerelles peuvent provenir des logements voisins, des meubles et électroménagers ramassés sur le bord de la rue ou encore des boîtes que vous rapportez de l'épicerie.

### PRÉCAUTIONS

La meilleure manière de prévenir une infestation de coquerelles est de réduire tout ce qui peut constituer une source de nourriture et d'eau.

- **Ne laissez pas traîner de nourriture ou de miettes** : Nettoyez rapidement toute nourriture répandue, surtout sur les tapis et les meubles et essuyez les comptoirs de cuisine et la table de la salle à manger après chaque repas. Faites attention de ne pas laisser traîner de vaisselle sale sur le comptoir durant la nuit. Si vous devez faire tremper une casserole, remplissez-la d'eau chaude savonneuse.
- **Rangez vos denrées dans des contenants hermétiques** : les coquerelles peuvent faire des trous dans des boîtes de carton ou briser les sacs de plastique. Il est donc préférable de transférer vos denrées telles que les pâtes ou le riz dans des contenants plus résistants.
- **Éliminez toutes les sources d'humidité possible** : assurez-vous que les robinets et la tuyauterie ne fuient pas et qu'il n'y ait pas de condensation. L'utilisation d'un ventilateur ou déshumidificateur peut aider à éliminer les traces d'humidité, en particulier après la douche.
- **Gérer vos déchets** : assurez-vous que votre poubelle et votre bac à compost soient hermétiques et évacuez vos déchets le plus souvent possible. Veillez à ce que les sacs que vous utilisez pour les transporteurs soient toujours bien scellés.
- **Nettoyez régulièrement vos appareils ménagers** : nettoyez chaque soir la graisse qui se trouve sur le dessus de la cuisinière et sur les brûleurs. Sortez le réfrigérateur et le poêle de leur niche afin de nettoyer l'arrière, les côtés et le dessous. Nettoyez également l'extérieur des appareils de cuisine. Nettoyez régulièrement l'intérieur de votre four et le conduit de ventilation au-dessus de votre cuisinière afin d'enlever la graisse.
- **Passez régulièrement l'aspirateur et le balai** : essayez de passer le plus souvent possible dans les fentes et les crevasses, autour du réfrigérateur, sous la cuisinière, etc.

## LE MAINTIEN EN BON ÉTAT DE L'IMMEUBLE ET DE L'ESPACE ENVIRONNANT

**Le règlement d'immeuble vise à clarifier les règles qui vont favoriser le maintien en bon état de l'immeuble.**

### ANIMAUX SAUVAGES

Il est défendu de nourrir les pigeons, goélands, écureuils et autres animaux sauvages qui pourraient constituer une nuisance. Certains de ces animaux sont porteurs de maladies et peuvent endommager ou salir les immeubles et peuvent occasionner plusieurs désagréments pour les habitant.e.s de l'immeuble. Par ailleurs, cette nourriture peut également attirer des rats, des souris et d'autres animaux et insectes nuisibles.

### BÂTIMENTS ACCESSOIRES

Le ou la locataire ne peut installer d'abris, de garages, de tentes, de toiles ou de bâtiments accessoires sur les terrains des Habitations l'Équerre sans avoir obtenu au préalable une autorisation écrite. De même, il est interdit d'installer une clôture, de construire un patio ou toute autre installation permanente sans avoir obtenu une autorisation écrite.

### FEUX À CIEL OUVERT

Il est strictement défendu de faire des feux à ciel ouvert sur les terrains administrés par Les Habitations l'Équerre.

### PISCINES ET TRAMPOLINES

Il est strictement interdit d'installer une piscine ou un trampoline sur les balcons, les cours et les autres terrains administrés par Les Habitations l'Équerre.

## LA GESTION DES DÉCHETS

### ORDURE MÉNAGÈRE

Les ordures ménagères doivent être placées dans des sacs de plastique résistants et étanches avant d'être jetées aux poubelles. Il est défendu d'entreposer les ordures sur les balcons. (Même dans des poubelles fermées?)

Il est aussi interdit d'entreposer des ordures dans les corridors, les entrées, les aires communes et les stationnements.

### CONTENEUR À DÉCHET

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les enfants ne doivent pas jouer dans les conteneurs à déchets.

### GROS REBUTS

Les résidus encombrants (meubles, matelas, etc.) ne devraient pas être laissés sur le bord de la rue ou près des conteneurs à déchets de votre immeuble. **Habitations l'Équerre facturera tout locataire qui déposera ses gros rebuts à côté des conteneurs à déchets ou sur le bord de la rue.**

Pour plus d'information sur la manière adéquate de disposer de vos résidus encombrants, rendez-vous au : <https://www.sherbrooke.ca/fr/services-aux-citoyens/collecte-des-matieres-residuelles/collectes-speciales#encombrants>

## LES STATIONNEMENTS

Un espace de stationnement est inclus dans votre bail et vous est assigné par numéro d'appartement. Une copie de(s) l'immatriculation(s) de chacun des véhicules doit être fournie, et ce, annuellement. Les Habitations l'Équerre se réserve le droit de changer votre place de stationnement et de vous en attribuer une différente si nécessaire.

Chaque locataire est responsable de son espace de stationnement : il ou elle doit s'assurer de bien garer son véhicule dans son espace, entre les lignes prévues à cette fin et de le déplacer selon les instructions du déneigeur l'hiver. Les remorques, les bateaux et les roulettes ne sont pas permis, et ce sur tous les terrains, à moins d'une autorisation écrite.

#### DEUXIÈME ESPACE DE STATIONNEMENT

Il est possible d'obtenir un deuxième espace de stationnement, si un tel espace est disponible. Vous pouvez en faire la demande à XXXX. Si votre demande est acceptée, des frais de 15 dollars par mois vous seront facturés.

#### IMMATRICULATION

Les aires de stationnement ne peuvent être utilisées que par des véhicules autorisés, en état de fonctionner et avec une immatriculation valide. Tout véhicule non conforme pourra être remorqué aux frais de son propriétaire.

#### RÉPARATION DE VÉHICULES

Il est défendu d'effectuer des réparations à un véhicule ou à tout autre appareil volumineux sur les aires de stationnement et sur les propriétés d'Habitations L'Équerre. Il est également défendu de stationner des véhicules dont l'huile coule. Les frais de nettoyage seront facturés au propriétaire du véhicule.

#### STATIONNEMENTS PROHIBÉS

Le locataire et ses visiteurs doivent respecter les espaces de stationnement prohibés, à défaut de quoi le véhicule pourra être remorqué aux frais de son propriétaire. Il est également défendu de stationner sur les aires gazonnées ou dans les zones interdites par le Service d'incendie.

#### STATIONNEMENT POUR VISITEUR

Le locataire doit aviser ses visiteurs des emplacements qui leur sont réservés. Si aucune place désignée n'est disponible, les visiteurs doivent se stationner dans la rue. Si le véhicule d'un visiteur occupe l'espace de stationnement d'un.e résident.e, celui-ci pourra être remorqué aux frais de son propriétaire.

#### PRISES CHAUFFE-MOTEUR

Le locataire doit vérifier le bon fonctionnement de sa prise chauffe-moteur et signaler tout bris aux Habitations L'Équerre. Les Habitations L'Équerre ne sont pas responsables des dépenses encourues par le mauvais fonctionnement d'une prise chauffe-moteur.

#### DÉNEIGEMENT

Les Habitations L'Équerre octroie le déneigement à un entrepreneur en déneigement. Si vous avez des commentaires sur la qualité du déneigement, vous pouvez appeler au bureau et nous ferons parvenir ces commentaires à l'entrepreneur.

L'hiver, la collaboration de chaque locataire est requise pour permettre un déneigement efficace des stationnements. **Chaque locataire doit déplacer son véhicule hors du stationnement lorsque l'allée est libre de neige pour permettre le déblaiement et le déplacement de la machinerie lourde.**

**Le déneigement se fait habituellement en deux étapes :**

1. L'entrepreneur en déneigement ouvre les voies de circulation
2. Il revient pour le déblaiement complet plus tard dans la journée ou parfois le lendemain.

S'il n'y a pas de collaboration de votre part, Les Habitations L'Équerre pourra faire remorquer votre véhicule à vos frais.

## POUR UNE COHABITATION HARMONIEUSE

Le règlement d'immeuble a aussi pour but de favoriser une cohabitation harmonieuse dans les immeubles d'Habitations L'Équerre.

Respect, ouverture et communication sont des ingrédients-clés pour une cohabitation harmonieuse. Toutefois, des situations peuvent devenir l'occasion de conflits entre voisins, particulièrement lorsque les consignes de base ne sont pas respectées. Le règlement d'immeuble précise ces consignes dans les cas d'animaux domestiques, des portes et du comportement dans les aires communes.

### BRUIT

Afin de respecter la tranquillité des autres habitant.e.s de l'immeuble, le ou la locataire doit limiter les bruits dans la mesure du possible

### INTIMITÉ

Afin de respecter l'intimité de chacun.e des locataires, vous devez garder votre porte d'appartement fermée en tout temps.

### COMPORTEMENT DANS LES AIRES COMMUNES

Les espaces utilisés par tous les locataires, tel que les escaliers, les corridors et les paliers constituent des aires communes dans lesquelles il est nécessaire de faire attention à son comportement afin de ne pas troubler la quiétude des autres locataires. Il est interdit de fumer et de consommer des boissons alcoolisées dans les aires communes. De plus, la flânerie est interdite dans les aires communes intérieures et extérieures et les enfants ne peuvent utiliser ces espaces comme aire de jeu.

### CANNABIS

Il est strictement interdit de fumer ou de cuisiner du cannabis ou ses produits dans l'immeuble, sur le terrain de celui-ci, ainsi que dans votre logement ou sur votre balcon.

Il est également interdit de cultiver du cannabis dans l'immeuble, sur le terrain de celui-ci, ainsi que dans votre logement ou sur votre balcon.

### ANIMAUX DOMESTIQUES

Aucun chien ou chat non opéré, lapin, furet, lézard, reptile et tout autre animal exotique et domestique ne pourra être gardé ou admis à moins que le ou la locataire n'aie reçu la permission écrite d'Habitations L'Équerre. (Bail ? Chat accepté ?)

De plus, comme le stipule le règlement de la Ville de Sherbrooke, « nul gardien ne peut posséder un chien ou un chat à l'intérieur des limites de la ville sans s'être procuré une licence auprès du Service de protection des animaux (SPA Estrie) ». Il est essentiel que vous nous remettiez une copie de la licence de votre animal, et ce, annuellement. Cette information peut être communiquée par la poste ou par courriel à : [info.lequerre@videotron.ca](mailto:info.lequerre@videotron.ca).

Il est recommandé de mentionner à votre assurance habitation que vous possédez un animal si vous souhaitez être couvert pour les bris matériels que votre animal pourrait causer.

#### RÈGLEMENT DE CONFLITS

Il est toujours possible que des conflits se développent entre voisins. Dans la mesure du possible, commencez par en parler directement aux locataires concernés. Se parler demeure en effet la meilleure façon de régler des différends entre locataires.

Néanmoins, si la situation ne cesse pas et entrave votre droit à la jouissance paisible des lieux vous pouvez porter plainte contre votre voisin en communiquant avec Les Habitations L'Équerre, par téléphone ou par écrit et un avertissement sera émis. Si la personne visée par cet avertissement n'en tient pas compte, Les Habitations L'Équerre devra alors engager une procédure auprès de la Régie du logement. Dans ces circonstances, vous pourriez être appelé à exposer le préjudice que vous avez subi.

Une autre alternative est le service de médiation citoyenne gratuite géré par l'organisme Equijustice. Ce service de médiation peut aider à désescalader les conflits avant d'entamer des procédures auprès de la régie du logement, ou dans les cas de situation conflictuelle qui n'entrave pas votre droit à la jouissance paisible des lieux. L'organisme peut être accessible par téléphone au 819 481-1819 ; il suffit d'expliquer votre problème sur la boîte vocale et un médiateur entrera en contact avec vous

#### LA POLITIQUE DE L'ORGANISME CONCERNANT LA VIOLENCE, LE HARCÈLEMENT ET LA DISCRIMINATION

La discrimination peut se manifester, à l'égard d'une personne ou d'un groupe de personnes, notamment par des paroles, des actes ou des gestes à caractère vexatoire ou méprisant causant des torts, à partir des caractéristiques personnelles suivantes : la race, la couleur de la peau, l'origine ethnique ou nationale, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge, la religion, les convictions politiques, la langue, la condition sociale ou le handicap.

Le harcèlement est une conduite vexatoire se manifestant par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés qui sont hostiles ou non désirés. Cette conduite porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique de la personne et entraîne, pour elle, un milieu de vie néfaste.

#### POLITIQUE DE TOLÉRANCE ZÉRO

Toute personne, employé, locataire ou fournisseur, a droit au respect et se doit d'être respectueuse. Habitations L'Équerre vise à offrir des milieux de vie exempts de toute forme de harcèlement ou de discrimination. Habitations L'Équerre ne tolère d'aucune façon la discrimination, le harcèlement et la violence. De sanctions pouvant aller jusqu'à la non-reconduction du bail pourrait s'appliquer.

Vous devez nous signaler toute défectuosité le plus tôt possible en communiquant au 819 346-0889, poste 2.

#### LES PROCÉDURES DE PLAINTE

Habitations L'Équerre offre aux locataires qui se croient lésés dans leurs droits, un moyen d'exprimer leurs commentaires, leurs besoins ainsi que la possibilité d'être accompagnés dans un processus pour trouver des pistes de solutions ensemble.

L'approche préconisée favorise la collaboration et la communication entre les locataires et l'organisme. L'objectif étant de trouver des solutions en mettant de l'avant la conciliation, la responsabilisation et la valorisation des forces de chaque individu tout en respectant la confidentialité.

Les plaintes demeurent confidentielles. Si l'identité du plaignant est dévoilée, cela se fera avec le consentement du plaignant.

Si la plainte est d'ordre plus personnelle ou psychosociale ou si le locataire a besoin d'aide, le coordinateur administratif et communautaire peut intervenir pour assurer la bonne compréhension du locataire et lui offrir de l'aide ou l'informer sur les différents services disponibles.

#### PLAINTES CONCERNANT UN AUTRE LOCATAIRE

Une plainte peut se faire quand un locataire se sent lésé dans ses droits en lien avec la Loi de la Régie du logement ou par un des articles du règlement d'immeuble ou une de ses annexes. Le ou la locataire peut déposer une plainte auprès d'Habitations L'Équerre en téléphonant ou en écrivant à l'adjointe administrative au 819 346-0889, poste 2. Il devra fournir son nom, son adresse et son numéro de téléphone.

Avant de porter plainte, il est recommandé que les locataires mis en cause se rencontrent et tentent de résoudre leur différend par eux-mêmes.

Veuillez noter que **les conflits interpersonnels ou qui ne sont pas régis par une loi ou un règlement ne peuvent faire l'objet d'une plainte**. Néanmoins, nous avons un service accompagnement qui peut aider les locataires dans plusieurs de ces cas.

#### PLAINTES À PROPOS D'UN EMPLOYÉ D'HABITATION L'ÉQUERRE

Habitations L'Équerre s'est dotée d'une politique d'intervention en matière de traitement des plaintes concernant ses employés. Cette politique a pour objectif l'amélioration du service à la clientèle.

Il s'agit d'une plainte concernant un employé lorsque :

- Le locataire n'a pas reçu le service auquel il a droit
- Le locataire a été traité injustement
- Le locataire n'a pas été traité avec respect et politesse

La première étape est d'en faire part à la direction générale. Si le problème ne semble pas se résoudre, la deuxième étape est de déposer une **plainte par écrit** à la direction générale, en mentionnant votre nom, votre adresse et votre numéro de téléphone.

#### DÉLAI DE TRAITEMENT D'UNE PLAINTES

À la réception d'une plainte écrite, l'organisme transmet un accusé de réception dans un délai de 4 jours ouvrables. Dès lors, la plainte sera traitée dans les 30 jours ouvrables suivant la réception de tous les documents ou renseignements nécessaires pour en faire l'analyse. Si ce délai ne peut être respecté, un avis sera envoyé et un nouveau délai de réponse sera indiqué.

#### RECOURS

Commenté [MD5]: Locataire ou employé ou les 2

Commenté [MD6]: Ils sont demandé ? Comment ? Quand ?

Commenté [MD7]: En cas de ?



En cas d'insatisfaction par rapport à la manière dont une plainte est traitée par l'organisme, la personne qui s'est plainte a un droit d'appel et elle peut s'adresser au Conseil d'administration des Habitations l'Équerre qui devra prendre position sur le litige. Si aucune solution n'est apportée, le locataire peut porter plainte à la cour civile.

Commenté [MD8]: