

Guide du locataire HLM



Office municipal
d'habitation
de Montréal

Le Guide du locataire HLM est produit par le Service des communications.

Office municipal d'habitation de Montréal
400, boulevard Rosemont
Montréal (Québec)
H2S 0A2
514 872-6442

Révision :
Services d'édition Guy Connolly

Illustrations :
Doris Barette
Mario Beaudoin
Jean-Paul Eid
Géraldine Charette

Graphisme :
Communication Art & Graf

Impression :
Impressions Lithosol

2^e trimestre 2023
Dépôt légal
Bibliothèque du Québec
ISBN 2-921999-62-5
(10^e édition 2023)
ISBN 2-821999-23-4
(1^{re} édition 2000)

English copy available on request.



Office municipal
d'habitation
de Montréal



Table des matières

Bienvenue chez vous!

3

Votre bail

4

- Calcul du loyer
- Réduction de loyer
- Départ avant la fin du bail
- Changement de logement
- Changement dans la composition du ménage
- Occupation non autorisée

Le règlement d'immeuble

10

- Application
- Date d'entrée en vigueur

Le maintien en bon état du logement

11

- Entretien des lieux
- Assurance responsabilité
- Plomberie
- Cuisinière et réfrigérateur
- Climatiseur
- Peinture
- Constructions et ouvrages
- Extermination

Les ordures ménagères

19

- Objets lourds
- Vide-ordures / chute à déchets
- Recyclage
- Compost

Table des matières

Le maintien en bon état de l'immeuble et de l'espace environnant 21

- Buanderie
- Couloirs, paliers et cages d'escalier
- Aménagement paysager
- Stationnement
- Oiseaux et rongeurs
- Antenne parabolique
- Entretien saisonnier
 - Déneigement
 - Gazon

Les comportements sécuritaires 25

- Accès aux issues
- Avertisseur de fumée
- Exercices d'évacuation
- Poêle extérieur et barbecue
- Substances dangereuses
- Balcons
- Fenêtres et moustiquaires : protégeons nos enfants
- Trois conseils pour votre sécurité
- L'esprit tranquille... au bout du fil !

La cohabitation harmonieuse 27

- Animaux domestiques
- Portes ouvertes
- Comportement dans les aires communes
- Règlement de conflits
- Association de locataires
- Comités de secteur et comité consultatif
- Utilisation des salles communes
- Prévenir et contrer la discrimination

La responsabilité de l'application du règlement 30

- Sanctions

Lorsque vous emménagez... 30

Le bureau des plaintes 31

Bienvenue chez vous!

Vous trouverez dans ce guide des renseignements concernant votre bail et le règlement de l'immeuble où vous habitez. Comme nouveau résident d'un HLM, vous allez devoir vous adapter à un nouvel environnement, à de nouveaux voisins et à la façon de procéder de l'Office municipal d'habitation de Montréal (OMHM ou Office). Ce guide a pour but de vous y aider en vous présentant nos façons de faire, les services auxquels vous avez droit et les obligations auxquelles il vous faudra vous conformer.

Dans plusieurs immeubles, les locataires sont déjà regroupés en associations. Ces associations sont ouvertes à tous les résidents. N'hésitez pas à vous joindre à elles. En plus de rencontrer vos voisins, vous pourrez échanger sur les sujets qui vous préoccupent et participer à des activités et aux consultations sur les questions touchant la qualité de vie dans votre immeuble.

Comme locataire, vous aurez l'occasion d'échanger régulièrement avec notre personnel. Les valeurs et les politiques de l'OMHM insistent sur l'importance du respect mutuel dans ces échanges. Le personnel de l'OMHM est sensibilisé à l'importance de cette valeur dans son travail. C'est aussi une valeur qui doit être reconnue et mise en pratique par la clientèle. Les échanges empreints de courtoisie favorisent une meilleure compréhension réciproque, et cela entraîne souvent un règlement plus rapide des problèmes.

C'est une équipe expérimentée et fière de contribuer à l'amélioration de votre bien-être qui vous souhaite un excellent séjour parmi nous !

Bienvenue chez vous!

Votre bail

Votre bail est un document important, car il constitue un contrat entre vous et l'Office. Vous devez en prendre connaissance avant de le signer. Dès la signature du bail, vous devenez locataire de l'Office avec les droits et les responsabilités que cela comporte.

Le bail mentionne les renseignements pertinents applicables à votre logement : le loyer, les membres du ménage déclarés par le locataire et reconnus par l'Office, l'adresse du logement loué et la durée du bail (habituellement 12 mois). Il décrit également les frais additionnels que vous pourriez avoir à payer (stationnement, climatiseur, etc.), vos droits et vos obligations. Les clauses supplémentaires et le règlement d'immeuble font partie du bail. Le loyer est dû le premier jour de chaque mois.

Calcul du loyer

Le coût de votre loyer est constitué de deux éléments : le loyer de base et les charges locatives. Le loyer de base représente 25 % des revenus de tous les membres du ménage. Pour effectuer le calcul, on se base sur les revenus de l'année précédant la date du début du bail. De ce montant, on soustrait 10 % s'il s'agit de revenus d'emploi.

L'avis de cotisation que vous envoie le gouvernement confirme le traitement de votre déclaration de revenus et présente le bilan des modifications qui ont été apportées à votre déclaration. Votre avis de cotisation provincial et votre déclaration de revenus sont des documents importants que vous devez conserver en lieu sûr, car votre agent de location -

gestion des baux en aura besoin pour attester vos revenus et établir le coût de votre loyer lors du renouvellement de votre prochain bail.

Le loyer de base comprend les services suivants : le chauffage, l'eau chaude, les taxes municipale, scolaire et d'eau. Au loyer de base s'ajoutent certaines charges mensuelles telles que la consommation d'électricité, l'utilisation d'un appareil de climatisation et les frais de stationnement. Un supplément est également calculé pour tout autre membre du ménage de 18 ans et plus qui n'est pas aux études.

Réduction de loyer

Si, en cours de bail, vous ou un membre de votre ménage subissez une diminution de revenus, vous pouvez demander une réduction de loyer. Trois raisons peuvent vous donner ce droit :

- vos revenus actuels sont moins élevés que ceux qui ont servi à calculer votre loyer;
- un des membres du ménage dont le revenu était calculé dans le revenu familial a quitté votre logement de façon permanente ;
- vous faites face à une réduction temporaire de revenus causée par certains programmes gouvernementaux.

Par contre, si vos revenus baissent parce que vous remboursez une dette, par exemple à Hydro-Québec, vous ne pouvez bénéficier d'une réduction de loyer.

Pour obtenir une réduction, vous devez faire une demande **écrite** à votre agent de location - gestion des baux et fournir les preuves de la diminution du revenu en incluant un talon ou une copie du chèque indiquant le nouveau revenu brut.

Départ avant la fin du bail

Vous pouvez mettre fin à votre bail en tout temps en avertissant l'Office par écrit trois mois complets avant la date de départ. Le personnel de l'Office effectuera une inspection des lieux afin de vérifier si le logement a subi des dommages. Si des travaux doivent être effectués à cause de la négligence ou d'un mauvais entretien de votre part, l'Office vous facturera le coût de ces travaux.

Votre collaboration est requise afin de donner libre accès à votre logement pour la visite des employés de l'Office ainsi que pour les visites réservées aux locataires potentiels.

Si une personne quitte son logement avant le délai obligatoire de trois mois, elle devra payer la totalité des loyers pour cette période, même si le logement est inoccupé.

Changement de logement

Les demandes de changement de logement sont nombreuses. Toutefois, devant l'impossibilité de répondre favorablement à tous, le conseil d'administration de l'Office a dû dresser une liste de priorités. Ces demandes sont ainsi classées selon quatre priorités.

L'Office place en tête de liste les déménagements rendus nécessaires à la suite de sinistres ou d'autres problèmes techniques qui rendent le logement momentanément inhabitable.

En deuxième lieu viennent les demandes qui découlent de raisons majeures liées à la santé ou à la sécurité des locataires. Par exemple, un déménagement qui permettrait à une personne en perte d'autonomie d'améliorer sensiblement ses conditions de vie.

Viennent en troisième lieu les changements liés au type ou à la catégorie de logement. Ce type de demande regroupe la majorité des cas. Ce sont des demandes qui découlent du fait que le logement est devenu trop grand ou trop petit pour répondre aux besoins du locataire. Le locataire âgé de 60 ans ou plus, qui habite un immeuble pour les familles alors qu'il a le droit d'habiter un immeuble pour les aînés, fait également partie de cette catégorie.

Enfin, en quatrième lieu, les changements de logement Transfert Optionnel 60+. Ce programme s'adresse aux locataires qui occupent, depuis au moins trois ans, un logement HLM ou Supplément au loyer (PSL) régulier réservé aux personnes âgées correspondant aux normes d'occupation, désirant transférer dans un logement de même catégorie ou sous-catégorie. Il y a des frais pour ce type de transfert.

Le locataire qui désire faire une demande de changement de logement doit s'assurer que celle-ci cadre avec les priorités mentionnées, être en règle avec l'Office et avoir respecté toutes les clauses du bail. Nous invitons les locataires intéressés à communiquer avec le centre d'appels qui pourra les diriger vers le bon intervenant.

L'Office peut aussi demander un changement de logement si le type ou la catégorie diffère de celle à laquelle le ménage a droit.

Changement dans la composition du ménage

En tant que locataire, vous devez fournir à l'Office le nom de toutes les personnes qui habitent avec vous. Ces renseignements sont importants. Dès qu'une personne s'ajoute au ménage (naissance, union, arrivée d'enfants) ou quitte le logement (décès, séparation, placement), vous devez nous en aviser par écrit. Cette information permet de vous attribuer un appartement d'une grandeur qui répond aux normes d'occupation. Elle sert aussi à calculer avec exactitude le montant du loyer à payer. Seules les personnes dont le nom est inscrit sur votre bail sont autorisées à habiter le logement. voir les pages 7 à 9 à ce sujet.

Occupation non autorisée

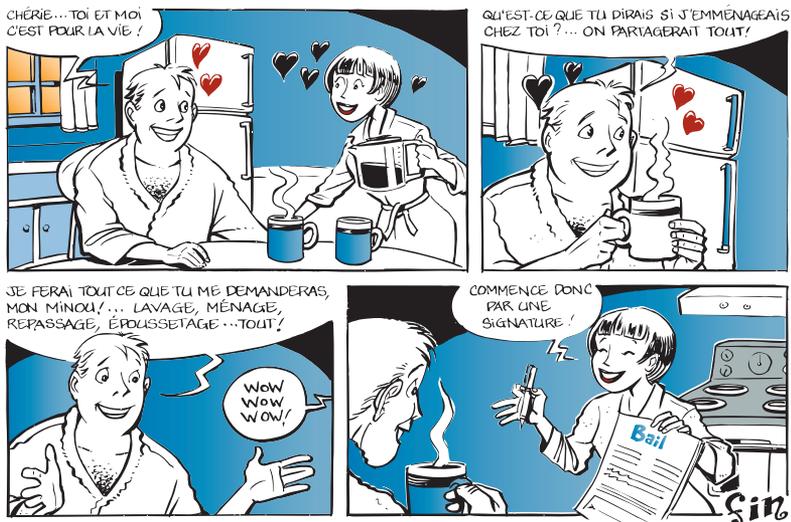
Il peut arriver dans votre vie des circonstances où vous n'avez pas d'autre choix que de venir en aide à un membre de votre famille ou à une personne proche.

Toutefois, la grandeur du logement qui vous a été attribué est déterminée par le nombre de personnes que vous avez inscrites au bail. De même, le montant de votre loyer est fixé en fonction des revenus de toutes les personnes qui habitent avec vous.

Si de nouvelles personnes s'installent chez-vous, cela peut modifier la grandeur du loge-

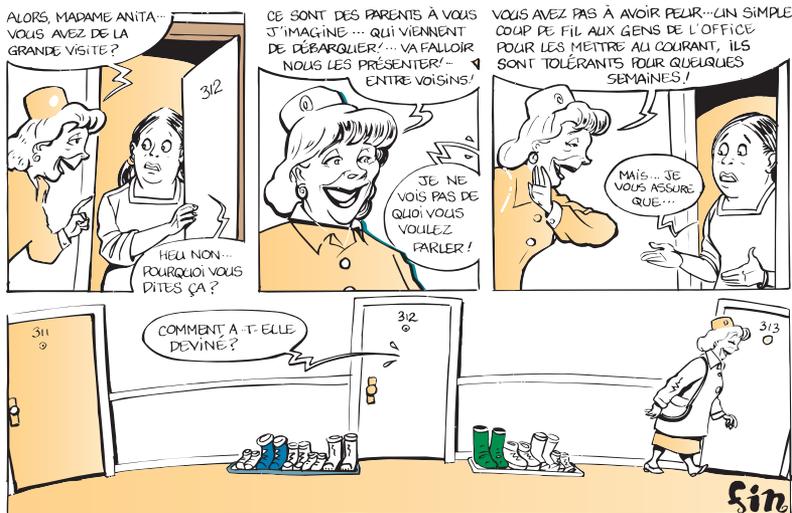
ment auquel vous avez droit, cela peut modifier votre loyer, cela peut entraîner une situation de surpeuplement. L'occupation temporaire d'un logement par une personne non inscrite au bail peut être tolérée par l'Office quand c'est une question de dépannage, pour une période ne dépassant pas deux mois, mais une preuve de départ sera exigée. Votre agent de location - gestion des baux est la personne qui doit être avisée lorsque de telles situations se présentent. C'est la personne qui s'occupe de toutes les questions concernant votre bail.

Quand Cupidon fait des siennes...



Votre agent de location - gestion des baux vous indiquera les renseignements à fournir pour que le nom de votre nouvel ami soit ajouté à votre bail. Quand tout est en règle, c'est tellement mieux!

Quand la visite s'installe...



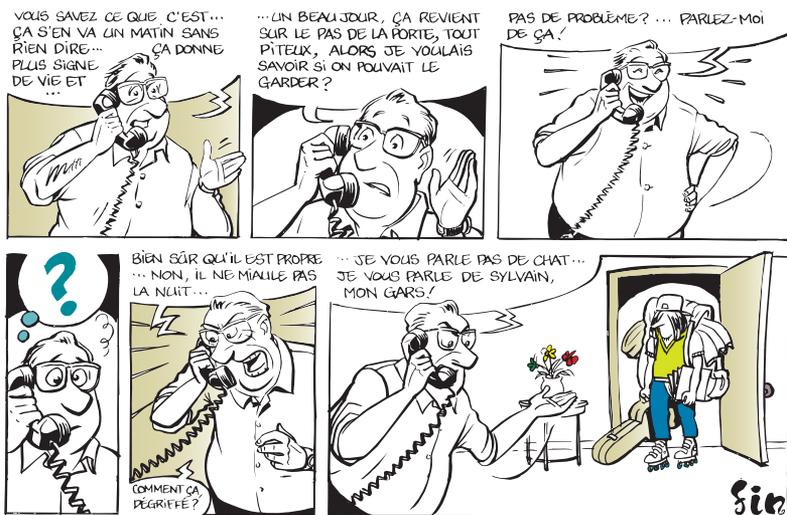
Votre visite est la bienvenue chez vous. Si elle s'installe pour quelques semaines, prévenez votre agent de location - gestion des baux. Ainsi, elle sera aussi bienvenue à l'Office, et vous n'aurez plus à vous inquiéter des qu'en-dira-t-on!

Quand la maladie frappe...



Accueillir temporairement une personne âgée ou malade est de plus en plus fréquent, compte tenu, entre autres, de tous les changements apportés au système de santé. Informer l'OMHM évitera tout malentendu!

Quand on part pour revenir...



En parlant à votre agent de location - gestion des baux, vous arriverez à vous comprendre ! De plus, il pourra vous renseigner sur les conditions à respecter pour que le séjour de fiston se déroule en toute légalité.

Les arrivées et les départs non déclarés à l'Office causent des problèmes à tous :

- À l'Office en le privant de revenus auxquels il a droit, du fait que certaines familles paient un loyer inférieur à ce qu'elles devraient verser compte tenu de l'occupation réelle (non déclarée) ;
- Aux familles en attente sur les listes d'admissibilité à un HLM ;
- À vos voisins et voisines en augmentant les va-et-vient de même que le bruit ;
- À vous qui, en ne respectant pas le règlement, devenez, par le fait même, passible de poursuites.

Dans cette optique, nous devons prendre les dispositions nécessaires afin de réduire le plus possible l'occupation non autorisée dans nos logements.

Si le locataire ne se conforme pas à nos directives, nous serons dans l'obligation de soumettre son dossier au Tribunal administratif du logement. C'est vrai que la vie est pleine de surprises, mais on peut quand même éviter de se mettre les pieds dans les plats !

Le règlement d'immeuble

Il porte :

- sur les droits et les obligations du locataire ;
- sur les responsabilités de l'Office.

Son application vise à assurer :

- le maintien en bon état du logement, de l'immeuble et de l'espace environnant ;
- la sécurité des lieux et des résidents ;
- une cohabitation harmonieuse dans les habitations.

Date d'entrée en vigueur

Il a été mis au point après une consultation tenue auprès des comités de secteur et du comité consultatif des résidents durant les premiers mois de l'année 2005.

Ce règlement a été adopté officiellement le 6 avril 2005 par le conseil d'administration de l'Office.

Il entre en vigueur au moment de la signature du bail ou de son renouvellement.

Le maintien en bon état du logement

Lorsque vous prenez possession d'un logement de l'OMHM, tout a déjà été inspecté, réparé et remis en état. Tant que vous êtes locataire de ce logement, vous vous devez de le maintenir dans le même état. Cependant, si vous remarquez une défectuosité ou la présence d'insectes nuisibles, vous devez nous en aviser sans tarder en téléphonant au centre d'appels au 514 872-6646.

Entretien des lieux

L'Office s'engage à fournir à ses 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.

À titre d'exemple :

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

Le locataire doit voir à l'entretien des lieux qu'il habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement. Il s'engage à effectuer les réparations qui s'imposent.

À titre d'exemple :

- une moustiquaire brisée, percée, défoncée;
- une serrure brisée ;
- une porte défoncée, un mur endommagé ;
- des ampoules brûlées à remplacer.

Si des réparations urgentes sont nécessaires, l'Office les effectuera. Toutefois, il les facturera au locataire si ce dernier est responsable des dommages.

Si vous avez perdu ou oublié vos clés, ou si on vous les a volées vous devez communiquer avec le 514 872-6646.

Dans certains cas, l'Office peut procéder à des travaux dans votre immeuble. Vous pourriez alors être appelé à collaborer en donnant accès à votre logement aux entrepreneurs engagés pour la réalisation des travaux. Des avis sont alors émis pour vous informer.

Les demandes de réparations faites au 514 872-6646 sont traitées selon un ordre établi de priorités. Il est aussi possible de faire votre demande en ligne au www.omhm.qc.ca. De façon générale, les réparations sont réalisées en une semaine ou moins. Toutefois, si le matériel requis est en rupture de stock, celles-ci peuvent prendre plus d'une semaine.

Dans le cas de travaux majeurs, ceux-ci s'échelonnent généralement sur plus d'une semaine et peuvent, dans certains cas, durer plusieurs semaines.

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 serez tenu responsable des dommages et vous pourriez être poursuivi. L'assurance responsabilité est une sécurité et vous protège contre ce genre de problème.

Plomberie

L'Office s'engage à assumer le coût des réparations pour des travaux dont il est responsable :

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

Le locataire s'engage à maintenir en bon 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 l'appartement. Il doit faire réparer et assumer les coûts de toute conduite sanitaire bloquée par sa faute.

Conseil de prévention



Pour garder les tuyaux du bain et de l'évier dégagés, on conseille de verser une fois par mois 1/2 tasse de vinaigre avec une cuillerée à soupe de bicarbonate de soude dans les renvois.

Cuisinière et réfrigérateur

Pour les logements dont les appareils ménagers sont fournis, l'Office s'occupe des réparations découlant de l'usure normale ou de l'âge des appareils.

À titre d'exemple :

- le moteur du réfrigérateur qui ne fonctionne pas ou qui est défectueux

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

À titre d'exemple :

- les assiettes des éléments de surface de la cuisinière ainsi que le filtre de la hotte de la cuisinière doivent être nettoyés régulièrement par le locataire ;
- si ces pièces doivent être remplacées, c'est au locataire d'en faire l'achat et de les changer ;
- les fusibles des appareils ménagers doivent être vérifiés et changés au besoin ;
- l'évaporateur du réfrigérateur percé avec un objet quelconque en le dégivrant doit être remplacé par le locataire.

Climatiseur

L'OMHM favorise l'installation d'un climatiseur à roulettes mais permet l'installation de climatiseur à fenêtre à condition de respecter les normes en vigueur.



Étapes à suivre :

- le locataire doit d'abord appeler au 514 872-6646 pour informer l'OMHM de son intention d'installer un climatiseur à l'intérieur de son logement ;
- l'installation doit se faire aux endroits prévus seulement, c'est-à-dire une fenêtre ou une ouverture déjà prévue à cet effet ;
- il est interdit de percer des ouvertures à d'autres endroits du logement (portes, murs, etc.) ;
- il faut utiliser seulement du plexiglas pour fermer l'ouverture. Ce matériau a l'avantage d'être transparent, incassable et de se tailler facilement ;
- si le système électrique doit être modifié pour installer un climatiseur, vous devrez avertir l'Office. Les travaux de branchement seront effectués à vos frais par un maître-électricien reconnu afin d'éviter une surchauffe du circuit électrique ou un début d'incendie ;
- vous devez installer un bassin sous le climatiseur afin de recueillir l'eau produite par l'appareil pour que celle-ci n'incommode pas les autres locataires de l'immeuble.

Un montant additionnel de cinq dollars par mois est ajouté à votre loyer pour chaque climatiseur que comprend le logement. Ce montant correspond à l'augmentation du coût de consommation d'électricité causée par ce type d'appareil. Vous devez obtenir l'autorisation de l'Office avant d'installer des appareils de climatisation supplémentaires.

Peinture

Le locataire peut repeindre les surfaces déjà peintes à l'intérieur du logement. La peinture de toutes les surfaces extérieures est la responsabilité de l'Office.

Constructions et ouvrages

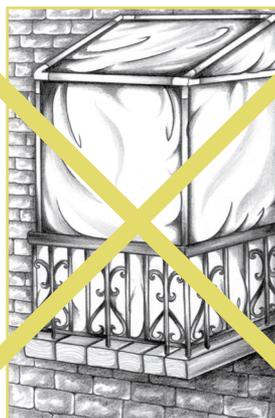
Le locataire ne peut construire ou faire des travaux dans les lieux loués à moins d'en avoir obtenu la permission écrite de l'Office.

Pour obtenir l'autorisation de faire des travaux, appelez le centre d'appels au 514 872-6646.



Certains travaux demeurent toutefois interdits par l'Office

Il est interdit de modifier la configuration du logement (abattre des cloisons, modifier le nombre de pièces, etc.). Il est interdit de modifier ou de réaménager les balcons avec divers matériaux (bois, plastique ou autres) afin de permettre l'évacuation en cas d'incendie.



Extermination

L'Office 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 l'immeuble n'est pas tolérée. Si vous pensez avoir vu des insectes ou de la vermine, appelez immédiatement le centre d'appels au 514 872-6646. L'Office fera inspecter votre logement ou l'immeuble. C'est gratuit pour les locataires.

La coquerelle, un insecte nuisible

La présence de coquerelles n'est pas tolérée dans les habitations. Pour enrayer les problèmes d'infestation, l'Office a adopté une approche préventive.

Pour éliminer les insectes, l'Office fait appel à des exter-

minateurs professionnels. Leur travail consiste à visiter les logements pour vérifier s'il y a des insectes nuisibles. Lorsque des infestations plus importantes surviennent, l'OMHM prend des mesures adaptées à la situation afin d'enrayer l'infestation.

Le succès de tous les types d'interventions dépend de la collaboration des locataires.

Identification et reproduction de l'insecte :



Une capsule contient de 8 à 40 œufs



Coquerelle adulte

Une seule femelle pondreuse peut produire 10 000 coquerelles après six mois, et 30 000 coquerelles après 12 mois.

Milieu de vie :

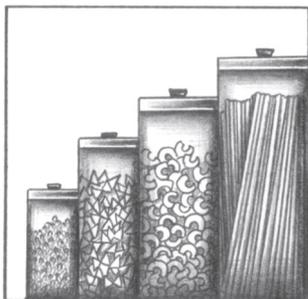
La coquerelle infeste les maisons et tous les endroits où elle trouve de la nourriture et de l'eau. Elle s'installe de préférence dans les endroits chauds et humides.

Habitudes :

C'est la nuit que la coquerelle cherche de la nourriture. Elle souille la nourriture avec ses excréments et répand une sécrétion malodoreuse. Ces excréments sont toxiques pour la santé.

Pour ne pas ramener des coquerelles chez vous, il faut :

- éviter de ramasser des meubles, matelas et appareils ménagers sur le trottoir ;
- éviter d'utiliser des boîtes de carton provenant des magasins.



La propreté est le moyen le plus efficace de prévenir la propagation de coquerelles. Après les repas, il faut ramasser les miettes d'aliments, les restes de table ou toute autre forme de nourriture. Il ne faut pas laisser d'eau traîner dans des canettes, ou dans l'évier de cuisine. Il faut ranger les féculents (farine, riz, fèves) dans des contenants hermétiques. Les déchets alimentaires doivent être déposés dans des contenants bien fermés et jetés régulièrement dans la chute à déchets, le compost ou le bac à déchets.

La punaise, un insecte tenace

Depuis quelques années, les punaises prolifèrent dans les grandes villes, et Montréal n'y échappe pas. N'importe quelle maison peut servir de logis à des punaises. **Vous n'avez pas à avoir honte si elles se retrouvent chez vous.** L'important, c'est de réagir rapidement et d'avertir l'Office dès que vous apercevez ces insectes **en appelant au 514 872-6646**. L'inspection et les traitements d'extermination sont gratuits pour les locataires.

Identification :



Insectes brunâtres visibles à l'œil nu. Leur taille moyenne est d'environ quatre millimètres.

Elles sont actives et visibles la nuit et on les trouve généralement le long des coutures des matelas.

Elles se nourrissent du sang des humains.

Comment les détecter ?

- démangeaisons ;
- présence de piqûres sur la peau ;
- présence de sang sur les draps et les oreillers.

Leur mode de propagation

Les punaises peuvent être transportées par les tissus (vêtements), par les meubles, particulièrement les matelas, ou dans des valises (à la suite d'un voyage), ou encore provenir d'un appartement voisin.

Geste à poser régulièrement, même sans punaises

Le logement doit toujours être dégagé et non encombré. Ne ramassez pas des meubles, matelas, sommier ou base de lit sur le trottoir. Ils peuvent être infestés.

Soyez attentif aux piqûres et aux démangeaisons.

Prévention... Attention aux meubles usagés

Les meubles usagés, particulièrement les matelas et les fauteuils, peuvent transporter des insectes nuisibles, dont des punaises, et les introduire dans votre logement.

Il est très important de mettre à la sècheuse (30 minutes) les vêtements usagés que vous achetez avant de les laver ou de les ranger dans vos tiroirs.

Votre responsabilité

Vous êtes responsables de bien préparer votre logement avant l'arrivée de l'exterminateur. L'Office vous enverra les instructions par la poste. Vous êtes également responsables d'être présents le jour des traitements pour ouvrir la porte à l'exterminateur.

Pour s'assurer de la réussite du traitement

Les principaux moyens pour assurer la réussite sont:

- être présent à chaque rendez-vous donné par l'exterminateur;
- bien préparer son logement en respectant les instructions qui sont données.



Il est important de maintenir la préparation de votre logement entre les traitements d'extermination. Évitez d'encombrer votre logement.

Collaboration avec l'exterminateur



Le locataire doit faire savoir à l'OMHM qu'il y a des insectes dans son domicile. Il doit laisser libre accès à son appartement et suivre les recommandations de l'exterminateur. Il lui faudra nettoyer les lieux avant l'application du traitement et quitter son domicile pour quelques heures. Le locataire doit laisser agir le produit utilisé par les spécialistes. Pour cela, il ne doit pas l'enlever pour appliquer un autre produit.

Important : N'utilisez pas les insecticides vendus dans le commerce. Ceux-ci nuisent aux efforts de l'exterminateur de l'Office.



Il ne faut pas tenter de régler le problème soi-même. Le service d'extermination est entièrement gratuit pour les locataires de l'OMHM.

Les ordures ménagères

Le règlement d'immeuble comprend trois articles sur les ordures ménagères. En effet, si un locataire ne se débarrasse pas correctement de ses ordures, c'est souvent tout le voisinage qui doit en payer le prix.



Les ordures ménagères doivent être placées dans des sacs de plastique résistants et étanches avant d'être jetées aux poubelles ou dans le vide-ordures.

Les locataires qui désirent garder leurs ordures sur le balcon jusqu'à la collecte doivent utiliser une poubelle avec couvercle pour éviter les odeurs et ne pas attirer les animaux qui pourraient détériorer les sacs. Il est toutefois interdit d'entreposer des ordures dans les corridors, les entrées, les aires communes et les stationnements.

Vous devez déposer vos ordures aux endroits et aux heures indiqués seulement. Le locataire ne respectant pas le jour, l'heure ou l'endroit prescrit pour l'élimination des ordures ménagères pourrait devoir payer une amende prévue au règlement de la Ville.

Utilisez des poubelles solides et hermétiques pour y déposer vos sacs d'ordures. Pour connaître les jours et les heures de cueillette des ordures ménagères de votre quartier, visitez la section *Tout sur mon immeuble* du site Web de l'OMHM (www.omhm.qc.ca) ou appelez au 311.



Objets lourds

Si vous devez jeter de vieux meubles, des matelas ou des appareils ménagers, assurez-vous de connaître les modalités de votre arrondissement ou de votre ville. La collecte des objets lourds ou volumineux varie d'un arrondissement à l'autre et d'une ville à l'autre. Pour les arrondissements de la Ville de Montréal, vous pouvez obtenir plus de renseignements en composant le 311.

Pour les villes suivantes, informez-vous auprès de votre municipalité:

- Dorval : 514 633-4046
- Montréal-Est : 514 905-2000
- Pointe-Claire : 514 630-1230
- Sainte-Anne-de-Bellevue :
514 457-5500
- Westmount : 514 989-5200



Vide-ordures / chute à déchets

Dans les tours d'habitation, vous trouverez un vide-ordures à chacun des étages. Afin de prévenir la multiplication de la vermine, mettez vos déchets dans des sacs de

plastique bien attachés avant d'aller les déposer dans le vide-ordures.

Recyclage

Les matières recyclables sont: le verre, le plastique (sauf le no 6), le papier, le carton et l'aluminium.

Les matières doivent être déposées en vrac.

Vous devez placer vos matières recyclables dans le bac ou le sac prévu à cet effet.

Une fois par semaine, vous déposez votre bac ou votre sac en bordure de rue, le matin avant huit heures, le jour prévu pour la collecte.

Compost

Les matières compostables sont essentiellement les restes de table, les papiers et cartons sales (boîtes de pizza, papiers mouchoirs, etc.).

La Ville de Montréal doit implanter la collecte de résidus alimentaires (ou compost) dans les prochaines années. Vérifiez auprès de votre directeur d'habitations si cette collecte est offerte dans votre immeuble.

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. À ce sujet, il aborde différentes questions concernant l'habitation et son environnement, dont la buanderie, le stationnement, le déneigement, les cages d'escalier, le gazon, les oiseaux et rongeurs, etc.

Buanderie

L'Office met à la disposition des locataires le nombre de laveuses et sècheuses qu'il croit suffisant aux besoins de l'immeuble.

Cependant, ces équipements sont réservés exclusivement aux locataires. Afin de ne pas déranger les locataires demeurant près des salles de lavage, utilisez ces salles aux heures affichées seulement.

Couloirs, paliers et cages d'escalier

Le locataire doit laisser le couloir, le palier et la cage d'escalier libres de tout encombrement.

Aménagement paysager

L'Office assure l'entretien des pelouses des espaces communs à l'extérieur de ses immeubles. De nombreux locataires réalisent de leur propre gré des aménagements paysagers sur ces espaces de façon individuelle ou communautaire.

Si vous avez un projet d'aménagement sur les espaces communs, parlez-en à votre directeur d'habitations. Pour votre espace de terrain privé ou votre balcon, vous pouvez l'aménager en vous assurant de ne pas l'encombrer et de ne pas nuire en cas d'urgence. Pour certains immeubles, des potagers communautaires sont également accessibles.



Si vous choisissez de fleurir et de verdifier votre environnement, devenez membre du Club Fleurs et Jardins de l'OMHM. C'est gratuit et cela comporte de nombreux avantages, comme recevoir des végétaux, de la terre, du paillis, des conseils et du matériel horticoles gratuits. C'est aussi l'occasion de travailler avec vos voisins à embellir votre milieu de vie.

Le locataire doit veiller à ne pas abîmer le gazon, les arbres ou toutes les autres plantations afin de protéger l'environnement de l'immeuble.

Stationnement

Dans la plupart des habitations, l'Office met à votre disposition des espaces de stationnement.

Vous devez communiquer avec le centre d'appels au 514 872-6646 pour réserver une place ou effectuer toute modification quant à votre emplacement actuel.

Les frais pour la location des places de stationnement sont indiqués dans votre bail. Ces frais varient en fonction du type de place louée (intérieure ou extérieure). Ils sont payables le premier jour de chaque mois, en même temps que votre loyer.

Frais de stationnement

- **Extérieur: 5,00 \$ par mois pour un stationnement sans prise de courant, 10,00 \$ par mois pour un stationnement muni d'une prise de courant**
- **Intérieur: 20,00 \$ par mois**
- **Pour tout stationnement additionnel fourni à un locataire, des frais sont exigés: 20,00 \$ par mois pour un stationnement extérieur**

30,00 \$ par mois pour un stationnement muni d'une prise de courant

50,00 \$ par mois pour un garage ou un stationnement intérieur.

Les places de stationnement sont réservées, en priorité, aux locataires des immeubles. La liste d'attente est établie selon la date de la demande.

Les véhicules doivent être immatriculés au nom du locataire ou d'un membre du ménage inscrit au bail et doivent être en état de circuler.

Le locataire doit s'assurer que sa vignette de stationnement est visible en tout temps afin de permettre aux responsables de l'Office d'effectuer les vérifications qui s'imposent au moment voulu. De plus :

- aucune réparation ne peut être effectuée à votre véhicule dans votre espace de stationnement ;
- aucun appareil électrique tel qu'un chauffe-moteur ne peut être branché à une prise électrique de l'immeuble.

Déneigement des stationnements

- le déneigement des entrées et des sorties des tours d'habitations est effectué par l'Office ou par des entrepreneurs privés ;
- le locataire est responsable du déneigement de son stationnement extérieur.

Verrouiller l'accès au stationnement

Le locataire qui dispose d'une place de stationnement intérieure ou extérieure doit s'assurer de verrouiller les portes d'accès ou le cadenas après son passage afin d'assurer sa propre sécurité et celle des autres locataires de l'immeuble.

Oiseaux et rongeurs

Le locataire s'engage à ne pas nourrir les oiseaux ni les rongeurs (pigeons, mouettes, écureuils, etc.) afin de préserver l'environnement des habitations. Ces animaux sont souvent porteurs de maladies, détruisent l'environnement et attirent la vermine.



Antenne parabolique



L'Office permet l'installation d'antennes paraboliques mais à certaines conditions, **sauf dans les arrondissements et les municipalités où c'est interdit**. Seules les antennes sur pied, installées sur le balcon privé ou sur la terrasse, sont acceptées. Les antennes ne doivent pas être ancrées sur le revêtement du bâtiment, ou encore sur la toiture des immeubles (sauf aux endroits où des installations sont prévues à cet effet).

Entretien saisonnier

Les clauses sur le déneigement et le gazon s'appliquent uniquement dans certaines habitations : les maisons en rangée et les maisons individuelles jumelées.

Déneigement

Le locataire habitant une maison en rangée ou une maison individuelle jumelée doit déneiger toutes les issues jusqu'au trottoir.



Gazon

Les locataires habitant une maison en rangée ou une maison individuelle jumelée doivent tondre leur gazon.



Les comportements sécuritaires

Assurer la sécurité de tous, voilà une préoccupation essentielle à l'origine du règlement d'immeuble.

Plusieurs mesures ont été prises par l'Office afin d'assurer la sécurité des locataires dans les habitations. Bien entendu, chaque locataire a aussi un rôle important à jouer pour sa sécurité et celle de ses voisins. Le respect des articles du règlement concernant la sécurité profitera à tous.

Accès aux issues

En tout temps, les issues du logement doivent être libres de tout encombrement afin d'augmenter la sécurité et la tranquillité des locataires.

Avertisseur de fumée

Dans les immeubles sans ascenseur, le locataire doit veiller à ce que l'avertisseur de fumée de son logement soit, en tout temps, en état de fonctionner. Il doit aussi voir au remplacement de la pile au moins deux fois par année. Le Service de sécurité incendie de Montréal suggère d'effectuer ce remplacement aux changements d'heure, soit en mars et en novembre.

Exercices d'évacuation

Les employés de l'Office procèdent annuellement à des exercices d'évacuation des tours

d'habitation. Les locataires de ces tours doivent obligatoirement participer à ces exercices afin de se conformer aux règles du Service de sécurité incendie de la Ville de Montréal et du Service d'inspection de la Régie du bâtiment. Un simple exercice... pour la vie !

Poêle extérieur et barbecue

Il est interdit d'utiliser un poêle extérieur ou un barbecue sur les balcons ou les terrasses privées des habitations.

Substances dangereuses

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

À titre d'exemple :

- une bonbonne de gaz propane ;
- les moteurs ou équipements qui sont alimentés à l'essence.

Balcons

Le locataire doit déneiger les balcons et galeries de circulation dont il a la jouissance et les laisser libres d'accès en tout temps afin d'assurer sa sécurité et celle des autres locataires de l'immeuble. Il est aussi important de ne pas laisser d'objet qui pourrait permettre à un enfant en bas âge de grimper et, par conséquent, de ne plus être protégé par la rampe (garde-corps) du balcon. Cette situation pourrait éventuellement occasionner la chute de l'enfant et des blessures graves.

Fenêtres et moustiquaires : protégeons nos enfants

Il est important de ne jamais laisser de meubles, de jouets ou d'objets sous les fenêtres, particulièrement lorsqu'elles sont ouvertes, qui permettraient à de jeunes enfants de grimper et éventuellement, de tomber. Dans cet esprit, un bris de moustiquaire peut s'avérer une source de danger pour les enfants en bas âge. Si un bris de moustiquaire survient dans

votre logement, veuillez en aviser immédiatement le centre d'appels au 514 872-6646. Ce type de demande sera traité en priorité pour les logements occupés par une famille où l'on retrouve des enfants âgés de cinq ans ou moins.

Trois conseils pour votre sécurité

- Ne pas laisser entrer des inconnus dans l'immeuble;
- Toujours verrouiller la porte de son appartement, même pour une courte absence;
- Demander aux personnes que vous ne connaissez pas de s'identifier.

L'esprit tranquille... au bout du fil !

Les locataires peuvent communiquer avec l'Office dans des situations liées à leur sécurité, à celle des immeubles et des biens appartenant à l'OMHM en communiquant au 514 872-6646. Ce service de sécurité ne se substitue toutefois pas aux services d'urgence. Pour toute situation urgente, il faut communiquer avec le 9-1-1.

La sécurité... c'est l'affaire de chacun !

La cohabitation harmonieuse

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

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 certaines consignes de base ne sont pas respectées. Le règlement d'immeuble précise ces consignes dans les cas des animaux domestiques, des portes et du comportement dans les aires communes.

Animaux domestiques

Sauf exception, les animaux domestiques sont permis à l'intérieur des habitations de l'OMHM. À l'extérieur du logement, les animaux domestiques doivent toujours être tenus en laisse. Ils ne doivent pas causer d'inconvénients ou de blessures aux autres locataires ni de dommages aux biens de l'Office. De plus, les excréments doivent être ramassés.

Portes ouvertes

Le locataire doit s'assurer que les portes de son logement sont bien fermées afin de ne pas importuner les autres locataires et d'assurer également sa propre sécurité. Plusieurs locataires se plaignent des odeurs ou des bruits en provenance de logements dont les portes sont laissées ouvertes.

Comportement dans les aires communes

Le locataire ne peut consommer de boissons alcoolisées ou de cannabis dans les aires communes intérieures et extérieures telles que paliers, corridors et escaliers.

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

Il est aussi interdit de fumer dans toutes les aires communes intérieure (y compris les salles communautaires), et cela en tout temps dans les immeubles de l'Office.

Règlement de conflits

Il est toujours possible que des conflits se développent entre voisins. Les conseils suivants

s'inspirent de suggestions faites par la Fédération des locataires de HLM en cas de conflits :

- dans la mesure du possible, commencez par en parler directement aux locataires concernés. Se parler demeure la meilleure façon de régler des différends entre locataires ;
- informez-en votre association de locataires ;
- adressez une plainte écrite et signée à l'Office qui, à titre de propriétaire, a la responsabilité de s'assurer de la quiétude des lieux ;
- dans un premier temps, l'Office communique avec le locataire pour lui demander d'amender sa conduite et, au besoin, l'informe de l'existence d'organismes qui peuvent lui venir en aide ;
- si le problème est grave et persiste, l'Office devra alors engager une procédure auprès du Tribunal administratif du logement. Vous pourriez être appelé à exposer le préjudice que vous avez subi.

Association de locataires

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

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

L'Office s'engage à reconnaître une association de locataires formée de représentants élus parmi les locataires de l'immeuble.

Comités de secteur et comité consultatif

Les comités de secteur et consultatif formés de représentants des associations de locataires permettent une participation à la gestion de l'Office en facilitant la consultation et en présentant des recommandations sur des sujets d'intérêt commun.

Utilisation des salles communes

Pour favoriser la vie communautaire, l'Office met à la disposition des associations de locataires, une salle commune. Celle-ci peut, après entente, être utilisée par des organismes du milieu.

Prévenir et contrer la discrimination

Pour un milieu de vie paisible

L'une des valeurs chères à l'Office municipal d'habitation de Montréal est le respect, cette volonté d'accepter les différences, de traiter les autres avec égard, de reconnaître la valeur de chacun et de protéger la dignité de la personne. Toute personne, employé, locataire ou fournisseur, a droit au respect et se doit d'être respectueuse. L'Office vise à offrir des milieux de vie exempts de toute forme de harcèlement ou de discrimination.

Qu'est-ce que 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.

Toute personne au Québec a droit d'être traitée en pleine égalité et, par conséquent, à la protection contre la discrimination.

Qu'est-ce que le harcèlement ?

Il s'agit d'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.



La responsabilité de l'application du règlement

En signant son bail, le locataire s'engage à respecter le règlement d'immeuble. Les employés de l'Office ont le mandat de faire connaître le règlement et de s'assurer de son application.

Sanctions

Le non-respect des clauses contenues dans le bail, des clauses supplémentaires et du règlement d'immeuble peut entraîner une procédure devant le

Tribunal administratif du logement et, par conséquent, amener éventuellement la résiliation du bail.

Lorsque vous emménagerez...

Il est très important, lorsque vous emménagerez, de nous faire part le plus rapidement possible des anomalies que vous pourriez déceler dans votre nouveau logement. Voici quelques éléments que vous devez vérifier.

1. Est-ce que les moustiquaires sont en place ?
2. Est-ce que le ou les détecteurs de fumée ou thermiques sont en place ?
3. Est-ce qu'il y a des globes sur les plafonniers ou les appliques murales ?
4. Est-ce que tous les accessoires de plomberie sont fonctionnels ?
5. Est-ce qu'il y a d'autres défauts ?

Vous devez nous signaler toute défectuosité le plus tôt possible en communiquant au centre d'appels au 514 872-6646.

Le centre d'appels est plus qu'un lieu où faire des demandes relatives à l'entretien, aux réparations et à l'extermination. C'est la porte d'entrée pour toute demande de renseignement sur votre immeuble, votre logement, votre bail ou pour obtenir de l'appui à votre vigilance en matière de sécurité.

Bureau des plaintes

Le Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal intervient en « dernier recours ».

Lorsque le locataire a un problème concernant son logement, il doit essayer de le résoudre.

Il doit contacter le centre d'appels au 514 872-6646 pour signaler le problème.

Le centre d'appels transmet alors les renseignements au bon intervenant au sein de l'Office.

Cet intervenant analyse la situation et solutionne le problème. Dans le cas contraire, l'intervenant contacte le locataire.

Si, à la suite des interventions, le locataire n'est toujours pas satisfait, soit parce que le problème n'est pas réglé, ou parce que personne n'a pas communiqué avec lui, le locataire peut alors contacter le Bureau des plaintes.

Le Bureau des plaintes de l'Office municipal d'habitation de Montréal fait une enquête pour vérifier si ses droits comme locataire ont été respectés, par exemple pour :

- un service,
- une décision.

Les locataires peuvent déposer une plainte :

- Par téléphone, au 514 868-5999 du lundi au jeudi, de 8 h 30 à midi (sauf jours fériés).
- Par la poste :
*Bureau des plaintes
Office municipal d'habitation
de Montréal
400, boulevard Rosemont
Montréal (Québec)
H2S 0A2*
- En remplissant le formulaire disponible au www.omhm.qc.ca
- Par télécopieur, au 514 868-3202

Le prélèvement automatique du loyer

Les locataires de l'Office peuvent
payer leur loyer par
prélèvement automatique.

Chaque mois, le
montant du loyer est
retiré automatiquement de leur
compte de banque et déposé
dans le compte de l'Office. Cela
permet d'économiser les timbres
à ceux qui payaient par la poste
et d'éviter le déplacement à ceux
qui venaient payer au bureau.

Il n'y a plus aucun risque de
retard ou d'oubli ; le premier de
chaque mois, le loyer est prélevé
automatiquement par la banque.

Pour profiter de ce
programme, téléchargez le
formulaire présent dans la
section *Tout sur mon immeuble*
au **www.omhm.qc.ca**.

Il est aussi possible de payer
par virement électronique
(téléphone ou Internet),
ainsi qu'aux guichets
automatiques et aux comptoirs
des succursales des principales
institutions financières.



L'OMHM à votre service!

7 jours sur 7 – 7 h à 23 h / Urgences et sécurité 24 h / 7 jours

Un seul numéro pour TOUTES vos demandes à l'OMHM
Centre d'appels : 514 872-6646

Pour vous simplifier la vie, vous pouvez appeler
le centre d'appels pour tous vos besoins :

- ✓ Sécurité
- ✓ Réparation
- ✓ Bail
- ✓ Entretien
- ✓ Extermination
- ✓ Cohabitation
- ✓ Stationnement
- ✓ Règlement d'immeuble, etc.

DEUX ADRESSES POUR DES SERVICES EN PERSONNE



Bureau de services – Est
3330, boul. de l'Assomption
Montréal (Québec)
H1N 3S4

 **Station de métro**
Assomption



Bureau de services – Ouest
2247, rue Delisle
Bureau 300
Montréal (Québec)
H3J 1K4

 **Station de métro**
Lionel-Groulx

Services offerts

- ✓ Questions sur le bail
- ✓ Paiement du loyer
- ✓ Demandes et informations diverses
- ✓ Plaintes



Demandes de réparation en ligne sur omhm.qc.ca



APPELS D'URGENCE HORS DES HEURES RÉGULIÈRES DE TRAVAIL

En cas d'urgence seulement, nos employés travaillent jusqu'à 23 h les soirs de semaine et en journée le samedi et le dimanche. Ne soyez donc pas surpris si un préposé à l'entretien et aux réparations ou un autre spécialiste (plombier, électricien) de l'OMHM se présente chez vous hors des heures régulières de travail. Vous pourrez l'accueillir en toute sécurité une fois qu'il se sera identifié.



Office municipal
d'habitation
de Montréal