

CODE DE VIE

RÔLES ET RESPONSABILITÉS DES LOCATAIRES

(Renseignements généraux et règlements d'immeuble)



HRO, UN MILIEU DE VIE SÉCURITAIRE ET HARMONIEUX!

ADOPTÉ PAR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION HRO 2014-03-27-21

Dernière mise à jour le 15-11-2023

TABLE DE MATIÈRES

MOTS DE BIENVENUE

ITEMS	PAGE
1. Paiement du loyer	4
2. Entretien du logement	4
3. Modification du logement	5
4. Clés	5
5. Laveuse et sècheuse	5
6. Installation d'air climatisée	5
7. Satellite et interphone	6
8. Entrées et balcons et espaces communs	6
9. Stationnement et voie d'accès	6
10. Espace de rangement	7
11. Espace vert	7
12. Dénéigement	8
13. Déchets et recyclage	8
14. Bruit-harcèlement –violence	8-9
15. Animaux	10
16. Assurances	10
17. Départ	10
18. Urgences	10
19. Sécurité et incendie	11
20. Conflits et plaintes	11-12

MOTS DE BIENVENUE

Bienvenue aux Habitations des Rivières de l'Outaouais (HRO). Ce Code de vie a été élaboré non seulement pour vous sensibiliser à votre rôle et à vos responsabilités mais également pour vous offrir un milieu de vie sécuritaire et harmonieux.

Lors de la signature de votre bail, vous acceptez de suivre certaines règles de vie et règlements qui vous permettent, à vous et à vos voisins, de profiter paisiblement de votre logement. Votre collaboration est précieuse et indispensable.

Nous vous invitons à lire attentivement ce Code de vie afin de comprendre vos responsabilités et vos droits en tant que locataires et à le consulter aussi souvent que nécessaire. Ce Code de vie est mis à jour au minimum une fois par année. Il est de la responsabilité du locataire de consulter la version électronique ou de la télécharger. Il est également possible de passer chercher une version lors de son renouvellement de bail.

Pour toute information, veuillez communiquer en utilisant le formulaire à la page Internet suivante : <https://habitationsrivieresoutaouais.com/formulaire/>

Comité d'accueil
Habitations Rivières Outaouais
782 boulevard Saint-René Ouest suite 100
Gatineau (Québec) J8T0H1

1. PAIEMENT DU LOYER

Le loyer est payable le premier jour de chaque mois par paiement pré-autorisé (PPA). Il est également possible de payer par virement Interac et par débit en prenant RV avec le service des finances utilisant le formulaire à la page Internet suivante : <https://habitationsrivieresoutaouais.com/formulaire/>
Lorsque le 1^{er} du mois arrive un samedi ou un dimanche, la perception du loyer se fait le premier jour ouvrable suivant.

Des frais peuvent être encourus pour des retards. Si vous entrevoyez avoir de la difficulté à payer votre loyer, contactez-nous pour un arrangement. Et si nous ne pouvons vous rejoindre, cela amènera une procédure plus officielle. En cas de retard dans le paiement du loyer, un avis sera envoyé au locataire. Si le loyer ne peut pas être payé en totalité, une rencontre sera fixée avec le responsable de la perception de loyer pour établir une entente de paiement. Si l'entente n'est pas respectée ou que plusieurs retards s'accumulent, HRO n'aura d'autres choix que d'entamer des procédures à la Régie du logement.

2. ENTRETIEN DU LOGEMENT

Le locataire doit maintenir son logement dans un bon état de propreté. HRO procédera à une inspection des lieux à l'arrivée ainsi qu'au départ du locataire. Une à deux inspections par année seront également effectuées. Un avis de 24 heures sera donné avant chaque inspection.

Le locataire doit informer HRO de tout dommage causé à l'intérieur ou à l'extérieur de son logement. Les réparations nécessaires suite à des dommages causés par le locataire seront effectuées par une personne désignée par HRO et devront être payées par le locataire. Le remplacement des ampoules est à la charge du locataire ainsi que le nettoyage régulier du filtre de son échangeur d'air et les bris de vitres, portes et fixtures.

3. MODIFICATION DU LOGEMENT

Le locataire doit obtenir l'autorisation de HRO avant de faire tout changement dans le logement et nous aviser immédiatement de toute défectuosité ou bris en utilisant par le formulaire de réparation du site Internet : <https://habitationsrivieresoutaouais.com/formulaire/>

Si le locataire désire changer la peinture dans le logement, il devra remettre à ses frais la couleur d'origine lors de son départ. Toute réparation devenue nécessaire suite à une négligence de sa part sera effectuée aux frais du locataire.

Les couvre-planchers ne peuvent pas être changés. En cas d'usure normale, HRO effectuera les changements et paiera les frais. HRO exigera la réparation aux frais du locataire des réparations de bris causés par la négligence ou le mauvais usage de part du locataire.

4. CLÉS ou Pucés MAGNÉTIQUES et dossiers administratifs

Le locataire est responsable de toute perte ou vol de ses clés ou de ses cartes magnétiques et assume tous les frais associés. Les coûts de serruriers en cas de perte de clés seront au frais du locataire. Aucune serrure ne doit être ajoutée, altérée ou changée sans l'autorisation de HRO. Si le locataire désire changer sa serrure, il doit obtenir l'approbation de HRO. Le changement de la serrure se fera par une personne désignée par HRO et sera fait aux frais du locataire.

Des frais de **30,00\$** pour une clé maitresse et **25,00\$** pour un double de clé de porte d'appartement et de boîte aux lettres. Des frais de **25,00\$** seront facturés lors de demande de copie légale d'un document administratif : bail, relevé 31, etc.

5. LAVEUSE et SÉCHEUSE

S'il n'y a pas de prise appropriée, les laveuses et sècheuses sont interdites dans les logements.

6. CLIMATISEUR

Seul un climatiseur portatif est accepté. Vous ne pouvez pas installer un climatiseur à la fenêtre. Si vous installé un climatiseur sans autorisation et que des dommages sont causés, vous devrez assumer les frais de réparation. Le climatiseur portatif peut-être installé lors de la période estivale.

7. SATELLITE – ANTENNE – INTERPHONE - CAMÉRA

L'installation de soucoupe, satellite ou antenne est interdite et le locataire devra assumer les frais de **150,00\$** plus taxes pour la désinstallation s'il contrevient à cette consigne. Pour votre protection, certains immeubles possèdent un interphone. Ce dernier sert à vous protéger. Veuillez faire identifier votre visiteur avant d'ouvrir la porte. Un locataire qui déplace une caméra de surveillance, la débranche ou la brise devra payer les frais au minimum de **150,00\$**.

8. ENTRÉES - BALCONS et ESPACES DE VIE (intérieurs et extérieurs)

Par mesure de sécurité, le locataire s'abstient d'encombrer les entrées et les balcons (boîtes, meubles, etc.). Le Service d'incendie ne permet pas l'accumulation d'objets et ordures sur les balcons. L'été, il vous est permis d'y installer des chaises de parterre. L'hiver, vous devez déneiger votre balcon, car il constitue une sortie d'urgence et évite l'infiltration d'eau dans les appartements. Dans le cas d'un avis d'infraction, les frais devront être payés le locataire fautif.

Puisque HRO a à cœur l'apparence de leur immeuble, le locataire est invité à ne pas exposer ou installer des objets qui risqueraient de créer de la « pollution visuelle»

ESPACE DE VIE (Aires communes)

Boissons alcoolisées

Il est interdit de consommer des boissons alcoolisées dans les espaces communs intérieurs et extérieurs.

Fumer

Il est interdit de fumer dans les espaces communs intérieurs et extérieurs. Le locataire a l'obligation de respecter la loi concernant le tabac de même que les nouvelles mesures qui s'y ajoutent. Le locataire est responsable de s'informer auprès de HRO ou auprès du Ministère de la Santé et Services sociaux du Québec.

<http://www.msss.gouv.qc.ca/documentation/loi-tabac/>

<https://www.quebec.ca/sante/conseils-et-prevention/saines-habitudes-de-vie/mode-de-vie-sans-tabac/loi-concernant-la-lutte-contre-le-tabagisme/>

De plus, si le Bail indique non-fumeur, le locataire s'engage à respecter cette clause de même que les visiteurs.

<https://www.rdl.gouv.qc.ca/fr/le-logement/cannabis>

9. STATIONNEMENT et VOIE D'ACCÈS

Aucun stationnement n'est compris avec le logement. Le locataire inscrit au bail et possédant un véhicule peut cependant louer un espace de stationnement à un coût déterminé, selon les disponibilités. Des frais mensuels d'au minimum 25\$ s'appliquent pour une case de stationnement supplémentaire selon le projet ciblé.

Le locataire est responsable de la mise à jour de son véhicule et de renouveler sa vignette annuellement lors du renouvellement du bail.

<http://www.habitationsrivieresoutaouais.com/stationnement.php>

Toute personne contrevenant à ce règlement sera passible d'un constat d'infraction (amende) émis par HRO.

Il est strictement interdit de circuler et/ou de stationner un véhicule sur le terrain gazonné. HRO adhère aux principes d'Équiterre et encourage les locataires à l'utilisation du transport en commun, vélo, etc., ainsi il n'y a pas de stationnement réservés et identifiés comme tels pour les visiteurs. Conséquemment, si un locataire a besoin d'un espace supplémentaire de stationnement, les coûts de location sont plus élevés et en gradation selon la demande. Le locateur interdit le stationnement de véhicules récréatifs ou commerciaux dans les stationnements ou sur les terrains lui appartenant.

Réparation d'automobile : les réparations de véhicules ou d'autres articles volumineux ainsi que leur lavage et nettoyage sont strictement interdits dans les aires de stationnement ou à tout autre endroit sur les terrains gérés par HRO.

Tel que le stipule le règlement municipal 502-2005 article 219, les véhicules des locataires doivent être en état de rouler et en mesure de se déplacer lors de déneigement. De plus, les locataires s'engagent à les déplacer pour le déneigement à la suite d'un appel automatisé.

10. ESPACE DE RANGEMENT (si applicable)

HRO n'est pas responsable du bris, de la perte ou du vol des biens qui y sont entreposés. Si une trappe de grenier se trouve dans certain logement, il est interdit de s'y introduire ou d'y entreposer des objets. Par mesure de sécurité, aucun locataire n'est pas autorisé à y accéder. Des frais s'appliqueront lors de la location d'une remise.

11. ESPACE VERT

Un locataire qui a accès à l'espace vert est dans l'obligation de tenir les lieux propres et sécuritaires. Aucun objet encombrant (meubles, bicyclette, pneus, déchets, etc.) ne doit s'y retrouver. Aucun véhicule ne doit circuler ou être stationné dans un espace vert. Les pataugeuses de 12 pouces et moins de profondeur seront tolérées (petite piscine d'enfant) mais doivent être enlevées la nuit ou lors de l'arrivée d'ouvrier responsable de l'entretien paysager. Dans le cas d'un avis d'infraction, les frais seront facturés au locataire fautif. La baignade doit se faire sous la surveillance immédiate et permanente d'un adulte, en tout temps. Une pataugeuse sans surveillance doit être vidée de son contenu. Le locataire a l'entière responsabilité de l'usage et de l'entreposage adéquat de la pataugeuse.

12. DÉNEIGEMENT

Un service de déneigement pour les stationnements et les trottoirs est assuré par HRO. Les locataires s'engagent toutefois à déneiger leurs escaliers, entrées et balcons. Un avis sera donné pour vous permettre d'aller enlever votre ou vos voitures du stationnement lors d'un déblaiement.

13. DÉCHETS ET RECYCLAGE

Le locataire est responsable de déposer ses ordures dans les conteneurs à déchet et à recyclage installés dans le stationnement. Le locataire doit veiller à mettre ses sacs dans le bon conteneur et à garder cet espace propre. Le locataire fautif sera systématiquement facturé au montant de **150,00\$**. *Aucun sac de déchet ne doit être laissé dans les corridors, devant les entrées, sur les balcons ou devant les conteneurs à déchets.* Dans le cas d'un avis d'infraction, les frais seront facturés du locataire fautif. Les encombrants à jeter doivent être déposés prêt du chemin afin de faciliter la levée. https://www.gatineau.ca/portail/default.aspx?p=guichet_municipal/ordures_recyclage_copostage_encombrants/encombrants_residus_construction&ref=navigation-secondaire

14. MESURE POUR UN MAINTIEN DE VIE AGRÉABLE

14.1 BRUIT

Le locataire s'engage à respecter l'ensemble de ses voisins en évitant de faire du bruit dans la limite du respect d'autrui.

14.2 Harcèlement et intimidation

Des mesures seront progressives selon la nature du problème s'il y a un non-respect code de vie. Le but recherché est d'identifier le ou les comportements inacceptables. Voici les étapes qui peuvent être suivies :

- ❖ Parlez à un responsable de HRO.
 - i. Rencontre avec un responsable;
 - ii. Suivi avec le conseil d'administration;
 - iii. Si le dialogue avec l'autre personne ne produit aucun effet, une rencontre entre les personnes impliquées dans le différend peut avoir lieu avec une personne responsable de HRO.
 - iv. Suivi avec le conseil d'administration
 - v. Mesure de fin de bail.

INTIMIDATION - HARCÈLEMENT

Le respect mutuel, de même que la collaboration et la compréhension, doivent être à la base des interactions envers les employés et entre les locataires de l'organisme. HRO ne tolérera pas les comportements qui pourraient miner la dignité ou l'estime de soi ou créer un environnement intimidant, hostile ou offensant d'un employé ou d'un locataire. Dans un tel cas, des mesures immédiates seront entreprises.

Il existe plusieurs formes d'intimidation ou d'harcèlement, mais on peut toutes les définir comme une action qu'un employé ou un locataire juge inopportune — que cette action prenne une forme verbale ou physique, qu'elle se produise une seule fois ou de façon répétée — et qui est humiliante, offensante ou dégradante. Le mot « inopportune » qualifie toute action que la personne se rendant coupable d'intimidation ou d'harcèlement sait (ou devrait raisonnablement savoir) ne pas être désirée par la victime du harcèlement.

Spécifiquement, le harcèlement racial est défini comme tout commentaire inopportun, énoncé raciste, insulte, plaisanterie, graffiti, document, photo ou affiche qui peut intentionnellement ou non intentionnellement offenser une autre personne. Le harcèlement sexuel est défini comme toute attention inopportune de nature sexuelle, par exemple des remarques au sujet de l'apparence ou de la vie personnelle, ou toute action offensante, écrite ou visuelle, par exemple des graffitis ou des photos dégradantes, des contacts physiques de quelque nature que ce soit, ou des demandes à caractère sexuel.

VIOLENCE

L'organisme ne tolérera d'aucune façon l'intimidation, le harcèlement et la violence. Suite à une analyse des événements, le locataire qui est coupable de harcèlement ou d'actes violents subira (suite aux interventions) des sanctions pouvant aller jusqu'à la non reconduction du bail. La violence peut être définie comme une menace ou un acte d'agression qui peut causer à un employé ou à un locataire un dommage physique ou psychologique, de la douleur ou une blessure. Il y a la définition de la violence et celle de l'agression. L'agression peut être de nature verbale, psychologique ou sexuelle. L'agression verbale est constituée de commentaires inopportuns, embarrassants, offensants, menaçants ou dégradants. L'agression psychologique est un acte qui provoque la peur ou qui porte atteinte à la dignité d'une personne ou qui diminue son estime de soi. Enfin, l'agression sexuelle se produit par des paroles, des gestes ou des énoncés explicites à caractère sexuel, et qui sont inopportuns.

14.3 Environnement sain pour tous

HRO privilégie la santé et les milieux sans fumée. Nous vous rappelons que la fumée et les odeurs se propagent dans les conduits de ventilation. Ainsi, tout comme la fumée de cigarette, la fumée de Marijuana est intense et dérange de nombreux voisins. Sans compter les effets que cette fumée secondaire aura sur les locataires, les enfants et les adolescents.

15. ANIMAUX

Chaque locataire a été informé qu'aucun animal n'est toléré dans les logements ou sur le terrain de HRO. En cas de non-respect, un dossier sera ouvert au TAL. Par souci d'équité, aucune exception ne sera accordée. Dans le cas d'un départ volontaire ou non d'un locataire, les frais de rénovation du logement seront facturés au locataire n'ayant pas respecté ce règlement.

En cours de bail, un locataire fautif recevra un appel automatisé. Par la suite, un avis écrit sera envoyé et des frais mensuels de **50,00\$** seront facturés par animal.

Exemption : les chiens qui ont la certification MIRA

16. ASSURANCES

Une assurance vol, vandalisme et feu peut vous aider considérablement en cas de mauvaises surprises. Comme on ne planifie jamais un feu ou un vol, il est fortement recommandé à tous les locataires de posséder une assurance responsabilité civile et de la déposer annuellement au bureau de HRO afin de mettre son dossier à jour.

17. DÉPART

Il appartient au locataire de remettre le logement dans le même état qu'il a été présenté. Une inspection des lieux sera faite avant le départ du locataire. Des frais pourront être exigés du locataire si les lieux sont considérés inacceptables

(endommagés ou impropres). Dans le cas d'un déguerpissement ou d'une expulsion, les rénovations seront au frais du locataire.

18. SERVICES pour URGENCE

Logement ou immeuble

Un service d'urgence est en fonction 24 heures par jour. Vous avez recours à un service d'appels pour répondre aux situations d'urgence lorsque surviennent des défauts ou des bris importants affectant la conservation ou l'usage de votre logement. **Des frais de 50\$ seront facturés au locataire pour une demande qui n'est pas considérée urgente.**

Par exemple :

- Une fuite grave de la tuyauterie ou du toit ;
- Un défaut des installations électriques ;
- Un blocage du tuyau d'égout ;
- Une marche d'escalier ou une planche de balcon qui cède ;
- Une panne de chauffage durant l'hiver ;
- Une serrure défectueuse sur une porte d'accès au logement.

Composez-le : 1 819 303-4620

SÉCURITÉ

La sécurité de nos locataires est essentielle, pour ce faire HRO a ajouté des caméras de surveillance dans les stationnements et dans les aires communes de ses immeubles. Les stationnements et les immeubles ayant des caméras sont identifiés sur les lieux.

SÉCURITÉ - INCENDIE

Lorsqu'un incendie éclate, suivez les règles suivantes :

- 1- Donner l'alarme
- 2- Évacuer les lieux (plan d'urgence affiché à l'étage)
- 3- Aviser les pompiers

Avant la prise de possession de votre logement, HRO se fait un devoir de vérifier tous les détecteurs de fumée et s'assure qu'ils sont fonctionnels. Par la suite, il est de votre devoir d'assurer l'entretien des détecteurs de votre appartement.

Pour votre sécurité, nous vous demandons de prévenir vos enfants de ne pas jouer avec les systèmes d'alarme, les boyaux d'arrosage et les extincteurs portatifs.

Nous vous rappelons qu'un très grand nombre d'incendies sont occasionnés par les cigarettes et les feux de cuissons.

Quelques règles de prévention :

- Éloigner les allumettes et briquets de la portée des enfants;
- Attention à l'entreposage des liquides inflammables et des matières combustibles;
- N'employer que les fusibles appropriés;
- Voyez à ce que les portes coupe-feu soient toujours fermées.

Quant aux sous-sols et aux pièces réservées à une utilisation spécifique, telle que salle de casiers de rangement et salle de lavage, elles ne doivent être utilisées que par des personnes autorisées et responsables.

RÈGLEMENT DES CONFLITS OU DES PLAINTES

Il existe 8 catégories : relation entre locataire, demande, entretien, location, règlements d'immeuble, sécurité, soutien individuelle et psychosocial. Pour toutes ses catégories la procédure est la suivante :

- Compléter le formulaire électronique à l'adresse suivante :
<https://habitationsrivieresoutaouais.com/formulaire/>

S'il s'agit d'un conflit entre locataires, il est recommandé que les locataires mis en cause se rencontrent et tentent de résoudre leur différend par eux-mêmes. S'il n'y a pas de discussion positive, une plainte doit être déposée auprès de la police afin d'obtenir un numéro de dossier qui sera par la suite envoyé au service administratif de HRO.

La décision sera prise au comité des litiges du conseil d'administration en se basant sur le Code de vie et des règlements de la Régie du logement. Le comité tranche la question au meilleur de sa connaissance et sa décision est finale et sans appel.