



OFFICE MUNICIPAL D'HABITATION
de Lanaudière Sud

Guide du locataire



TABLE DE MATIERES

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| Bienvenue à l'OMH de Lanaudière Sud | 3 |
| Mandat | 3 |
| Programmes | 3 |
| Structure administrative | 4 |
| Déclaration de services de l'OMHLS | 4 |
| Pour nous joindre | 5 |
| Où trouver l'information | 6 |
| Mon dossier locataire | 6 |
| Bail | 6 |
| Loyer | 7 |
| Déclaration des occupants | 9 |
| Transfert de logement | 9 |
| Stationnement | 10 |
| De bonnes conditions d'habitation | 11 |
| Déménagement | 11 |
| L'usage de votre logement | 11 |
| L'usage des espaces communs | 12 |
| Le traitement des plaintes | 12 |
| Entretien et réparations | 14 |
| Insectes nuisibles | 16 |
| Sinistre et assurance habitation | 17 |
| Conseils de prévention | 18 |
| La sécurité | 19 |
| Évacuation en cas de sinistre | 19 |
| Prévention des sinistres | 20 |
| Évacuation d'urgence : incendie | 21 |
| Les politiques de l'OMHLS | 22 |



BIENVENUE À L'OMH DE LANAUDIÈRE SUD !

Ce guide du locataire vous donne des informations générales sur le fonctionnement de l'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud (OMHLS). Il fournit également des explications et des exemples pour faciliter la compréhension et l'application du *Règlement d'immeuble*. Nous espérons qu'il vous sera utile et nous vous invitons à le lire et à le conserver pour vous y référer au besoin.

MANDAT

L'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud est une corporation sans but lucratif qui a le mandat d'acquérir, de construire et rénover des immeubles d'habitation dans le cadre d'un programme d'habitation mis en œuvre par la Société d'habitation du Québec (SHQ) ou la municipalité; d'administrer tout programme d'habitation, dont le programme HLM qui lui est confié par la SHQ ou la municipalité; d'administrer tout immeuble d'habitation qui lui est confié par la SHQ.

PROGRAMMES

- **Habitations à loyer modique (HLM)**

Le programme HLM est le plus important et le plus connu. L'OMHLS dispose d'un parc immobilier offrant 475 logements à loyer modique. Ces logements sont destinés aux ménages dont les revenus sont inférieurs aux plafonds de revenu déterminant les besoins impérieux (PRBI) et qui répondent aux exigences du *Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique*. Le loyer est déterminé par le *Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique*, qui permet aux locataires des immeubles HLM de payer 25 % de leur revenu en loyer de base.

- **Programme de supplément au loyer (PSL)**

Ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter dans des logements faisant partie du marché locatif privé, des coopératives d'habitation (COOP) ou des organismes à but non lucratif (OBNL), tout en payant un loyer similaire à celui du programme HLM. La différence entre le loyer payé par le locataire (25 % de son revenu) et le loyer reconnu en vertu de *L'entente-cadre Canada Québec sur l'habitation sociale, programme de supplément au loyer* est versée au propriétaire par l'OMHLS.

- **Accès-Logis Québec (ACL)**

Le programme Accès-Logis Québec favorise le regroupement des ressources publiques, communautaires et privées afin de réaliser des logements communautaires et abordables pour des ménages à revenu faible ou modeste et pour des personnes ayant des besoins particuliers en habitation. Ce programme comporte trois (3) volets :

- Volet 1 : familles, personnes seules et personnes âgées autonomes;
- Volet 2 : personnes âgées en légère perte d'autonomie;
- Volet 3 : personnes qui ont des besoins particuliers en matière de logement.

- **Logement abordable Québec (LAQ)**

Programme qui vise à favoriser la réalisation de logements à prix fixe destinés aux ménages à revenu modeste. Les loyers doivent être entre 70% et 95% du loyer médian du marché.

STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Conseil d'administration

L'OMHLS est administré par un conseil d'administration de **douze (12) membres**, à savoir **sept (7)** administrateurs désignés par les municipalités, **deux (2)** administrateurs socio-économiques nommés par le ministre responsable de l'habitation et **trois (3)** administrateurs élus parmi les locataires. Le conseil d'administration est appuyé d'un directeur général et de ses employés.

Association de locataires

La Loi de la SHQ reconnaît à tout locataire d'habitation à loyer modique, le droit de faire partie d'une association de locataires et de participer à la formation de cette association, à ses activités et à son administration. L'association des locataires est dotée de sa propre procédure de fonctionnement et de règlements généraux votés en assemblée générale. Ils peuvent mettre sur pied des projets qui répondent aux besoins du milieu.

L'OMHLS peut vous accompagner, si les ressources nécessaires sont disponibles, dans votre démarche de formation d'une association et, par la suite, dans l'organisation de vos activités. Vous pouvez aussi demander l'aide de la Fédération des locataires en HLM du Québec en appelant au 1-800-566-9662 ou en vous rendant directement sur leur site Internet (<https://www.flhmq.com/fr>). Chaque immeuble ou ensemble immobilier peut se doter de sa propre association de locataires. L'OMHLS encourage la création d'associations de locataires pour améliorer la qualité de vie dans son parc immobilier.

Comité consultatif de résidents

Les associations de locataires mandatent des représentants au comité consultatif des résidents (CCR). Le mandat de ce comité, formé d'un minimum de trois (3) membres et d'un maximum de vingt-cinq (25), est de promouvoir la participation des locataires et de favoriser la vie associative, en plus de voir à l'élection de représentants des locataires au conseil d'administration et au comité de sélection de l'OMHLS. De cette manière, les locataires collaborent à la bonne gestion de l'OMHLS dans son ensemble. Par leurs commentaires et suggestions, ils présentent une vision des choses qui est précieuse aux administrateurs.

DÉCLARATION DE SERVICES DE L'OMHLS

L'OMHLS est un organisme voué à l'aide aux personnes ou familles à faible revenu, qui offre des logements à loyer modique.

NOS engagements

Nous nous engageons à respecter vos droits à titre de locataire, notamment à :

- Vous traitez avec respect et courtoisie;
- Vous offrir un logement en bon état et vous procurer la jouissance paisible des lieux;
- Traiter vos demandes avec diligence, équité et confidentialité;
- Appliquer la politique d'intervention en matière des plaintes.

VOS engagements

À titre de locataire, vous avez également des responsabilités :

- Payer votre loyer le premier jour de chaque mois;
- Utiliser le logement de manière à le conserver en bon état;
- Se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance paisible des autres locataires;
- Respecter le règlement d'immeuble ainsi que le code de civilité en vigueur au sein de l'office.

POUR NOUS JOINDRE

| | |
|---|---|
|  | Adresse : 1309 boul. des Seigneurs, suite 101, Terrebonne, Québec, J6W 5B1 |
|  | Téléphone : 450 471-9424 |
|  | Télécopieur : 450 471-9434 |
|  | Courriel : infosac@omhls.com Site Internet : www.omhls.com |

NOS HEURES D'OUVERTURE

| | |
|----------|---|
| Lundi | 9h à 12h et 13h30 à 16h |
| Mardi | 9h à 12h et 13h30 à 16h |
| Mercredi | 9h à 12h et 13h30 à 16h |
| Jeudi | 9h à 12h et 13h30 à 16h |
| Vendredi | 9h à 12h* <i>par téléphone uniquement</i> |

JOURS FÉRIÉS ET CONGÉS

| | | |
|--------------------------|------------------|---------------------------|
| Vendredi Saint | Fête du Canada | Noël |
| Lundi de Pâques | Fête du Travail | Lendemain de Noël |
| Journée des patriotes | Action de grâces | Veille de jour de l'An |
| Fête nationale du Québec | Veille de Noël | Jour de l'An |
| | | Lendemain du jour de l'An |

Pour recevoir un service personnalisé, prenez rendez-vous avant de vous présenter au bureau.

OÙ TROUVER L'INFORMATION?

Ce guide ne peut pas couvrir toutes les situations ni prévoir tous les cas. Pour être bien informés en tout temps, nous vous offrons quelques moyens. L'OMHLS utilise beaucoup les babillards et messages téléphoniques automatisés pour vous informer des situations qui touchent votre immeuble et des changements qui peuvent survenir :

• Appels automatisés

Certaines informations vous seront transmises par le système d'appels automatisés de l'OMHLS. Voici quelques informations importantes qui vous seront utiles:

- Il y a toujours un temps mort d'une à deux secondes avant le début du message;
- Si le message ne mentionne pas « OMH de Lanaudière Sud », c'est qu'il ne s'agit pas d'une information provenant de nos bureaux;
- Faites le 1 pour réécouter le message;
- L'Office fera en moyenne 5 tentatives pour vous rejoindre. Si vous n'avez pas de boîte vocale et que vous avez manqué tous les appels, il est possible que vous ne receviez pas l'information;
- Les messages proviennent d'une centrale d'appel. Il est donc important de ne pas utiliser la fonction « recomposition » de votre téléphone.

IMPORTANT: Informez rapidement les bureaux de l'OMHLS de tout changement de numéro de téléphone inscrit à votre dossier de locataire.

SURVEILLEZ VOS BABILLARDS

L'Office distribue également des feuillets d'information dans les logements et/ou sur les babillards pour des situations spéciales.

N'hésitez pas à consulter nos plateformes en ligne pour être au courant des dernières nouvelles.

- Site Internet de l'OMHLS : www.omhls.com
- Page Facebook : OMH de Lanaudière Sud

MON DOSSIER LOCATAIRE

BAIL

Le bail constitue un contrat liant le locataire et l'OMHLS. Il est primordial d'en prendre connaissance avant de le signer.

Le bail est divisé en deux (2) parties. La première partie identifie le logement loué, indique le loyer à payer pour une période déterminée et énumère les occupants du ménage ainsi que les revenus considérés dans le calcul du loyer. La deuxième partie contient les renseignements généraux sur les droits et obligations des locataires et des propriétaires des logements à loyer modique.

Durée du bail

La durée du bail est habituellement de douze mois. Le bail se termine toujours au 30 juin.

Reconduction du bail

Chaque année, aux alentours du mois de mars, le locataire reçoit des documents l'invitant à procéder au renouvellement de son bail. Le locataire qui désire reconduire son bail doit retourner la fiche de renouvellement ainsi que le document *Demande de renseignement pour la détermination du loyer* signée dans les délais prescrits. Il doit également fournir les preuves de revenus de tous les occupants du ménage âgés de 18 ans et plus. La liste des documents demandés est détaillée dans la correspondance acheminée.

Dès que le calcul du loyer sera finalisé, l'OMHLS se doit de faire parvenir, par la poste, le formulaire de reconduction de bail confirmant le montant du loyer pour la prochaine période de bail.

Résiliation de bail

Un locataire peut mettre un terme à son bail en tout temps en remplissant le formulaire de résiliation prévu à cet effet afin d'aviser l'OMHLS de la date souhaitée de départ. Dans les cas mentionnés ci-dessous, le préavis exigé est de:

| | |
|--|--|
| Départ régulier | Trois (3) mois de préavis |
| Départ en hébergement (avec services) | Deux (2) mois de préavis <ul style="list-style-type: none">○ Documents exigés : nouveau bail de la résidence pour personnes âgées ou lettre d'attestation de perte d'autonomie provenant du réseau de la santé; |
| Décès | Un (1) mois de préavis <ul style="list-style-type: none">○ Demande faite par le liquidateur de la succession ou l'héritier légal.○ Documents exigés : copie du certificat de décès et du testament. |

Suite à la réception de l'avis de résiliation, un employé de l'OMHLS ira effectuer une inspection sommaire du logement pour vérifier si des dommages, ne relevant pas d'usure normale, ont été causés. Notez que l'OMHLS peut facturer le coût des travaux aux locataires s'ils résultent d'une négligence ou d'un mauvais entretien des lieux loués.

À la fin du bail, le locataire doit laisser le logement en bon état et libre de tout biens personnels. Toutes les copies des clés doivent être remises au bureau administratif de l'OMHLS dans une enveloppe bien identifiée avec l'adresse du logement.

LOYER

Calcul du loyer

Le coût de votre loyer est constitué de deux éléments : le loyer de base représentant 25% des revenus des membres du ménage et les charges locatives additionnelles (taux d'électricité obligatoire établi par la Société d'habitation du Québec ainsi que des coûts accessoires tels que le stationnement et le climatiseur). Pour effectuer le calcul, l'OMHLS se base sur l'avis de cotisation provincial de l'année précédant la date de début du bail.

Ce qu'il faut retenir, c'est qu'il est possible de diminuer le loyer en cours de bail, mais il n'est pas possible de l'augmenter au-delà du montant fixé lors de la signature ou de la reconduction du bail.

Païement du loyer

Le loyer est payable le premier jour du mois par paiement préautorisé (PPA), chèque, mandat-poste ou argent comptant.

Païement de loyer préautorisé (PPA)

L'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud recommande que le paiement du loyer soit prélevé directement dans le compte bancaire du locataire pour les avantages suivants :

- Le paiement du loyer s'effectue automatiquement le 1er du mois à partir du compte bancaire, et ce, sans frais;
- Lors du renouvellement de votre bail, le paiement préautorisé est ajusté automatiquement au nouveau coût du loyer;
- Il n'est plus nécessaire de produire une série de chèques, de payer des timbres pour l'envoi postal ou de se déplacer au bureau pour effectuer un paiement en argent comptant;
- Lorsque nécessaire, un arrêt du paiement préautorisé peut toujours être effectué auprès de votre institution financière.

Pour adhérer au PPA, veuillez remplir le formulaire d'autorisation en y incluant un spécimen de chèque avec la mention « annulé ». C'est une méthode **SIMPLE, SÉCURITAIRE** et surtout **SANS FRAIS!**

Conséquence du non-paiement

- **En cas de non-paiement du loyer**

Si le locataire ne paie pas son loyer dans sa totalité le jour convenu, dès le lendemain il est en défaut. L'OMHLS envoie alors une lettre d'avis au locataire. Il est donc possible de prendre une entente de paiement avec l'OMHLS pour rétablir la situation dans les meilleurs délais.

- **En cas de retard de plus de trois semaines**

Dans ce cas, les conséquences peuvent être plus importantes. L'OMHLS peut demander au Tribunal administratif du logement le recouvrement du loyer et des autres frais. Il peut aussi demander la résiliation du bail, ainsi que l'expulsion du locataire et des autres occupants.

Réduction de loyer

En cours de bail, si un membre du ménage subit une diminution de revenus ou qu'il y a un changement dans la composition du ménage (départ, décès, etc.), il est possible de demander une modification du coût de loyer.

Toute demande de réduction de loyer doit être faite par écrit et être accompagnée des pièces justificatives des revenus actuels ou futurs de tous les occupants couvrant la période de modification. À noter qu'il existe un loyer minimum selon la composition de votre ménage et que l'ajout d'un occupant en cours de bail n'influence pas le coût de votre loyer.

Aucune demande entraînant une réduction de loyer inférieure à 10 \$ par mois ne peut être accordée. L'OMHLS doit informer le locataire de sa décision dans un délai de 30 jours de la date du dépôt de sa demande et des pièces justificatives.

Le loyer établi entre en vigueur à compter du mois qui suit le dépôt de la demande. Ce montant demeure en vigueur pour la période fixée, laquelle peut être de 1 à 3 mois, selon la situation, sans toutefois excéder la date de reconduction du bail. À l'échéance de cette période (entre 1 et 3 mois), le loyer au bail est rétabli à moins que vous ne prouviez que votre situation continue de vous permettre de bénéficier de la réduction de loyer pour une nouvelle période.

Lorsque la diminution de revenu comporte un caractère permanent (décès, départ), la diminution de loyer peut être accordée pour la durée restante du bail.

Pour faire une demande ou renouveler votre demande, vous devez fournir toute la documentation requise et remplir le formulaire prévu à cet effet.

À retenir

- **La réduction de loyer est applicable le mois suivant la demande;**
- **L'OMHLS dispose d'un délai de trente jours pour répondre à la demande du locataire;**
- **L'OMHLS procède à l'analyse du dossier seulement lorsqu'il est complet.**

Le loyer protégé

Le locataire qui voit le montant de son loyer augmenter de façon significative dû à la hausse de ses **revenus de travail** peut bénéficier du loyer protégé. Cette mesure, valide pour un maximum de trois (3) ans, permet de limiter l'augmentation du loyer annuel à un montant moindre que ce qui est prévu par le renouvellement du bail. Durant la période visée, le loyer de base ne pourra pas être augmenté de plus de 50\$ par année.

Pour en bénéficier, le locataire doit accepter la demande qui lui sera proposée par écrit par l'OMHLS. Le loyer protégé peut être accordé qu'une seule fois durant toute la période pendant laquelle la personne sera locataire de l'OMHLS.

DÉCLARATION DES OCCUPANTS

Le locataire est tenu d'aviser l'OMHLS de tout ajout ou départ d'occupant permanent dans un délai d'un mois suivant le changement de situation. Les revenus d'un nouvel occupant ne seront pas pris en considération en cours de bail, seulement lors du renouvellement annuel.

Cette mise à jour du dossier peut également permettre à l'OMHLS d'attribuer un logement d'une grandeur qui répond aux normes d'occupation. Le nombre de chambres est établi en tenant compte du nombre d'occupants, de leur âge et du sexe de ceux-ci. Un ajout d'occupant peut donc amener à un transfert obligatoire selon certaines conditions.

En bref, c'est la responsabilité du locataire de signaler tout changement dans la composition de son ménage et de fournir les documents nécessaires afin que son dossier corresponde toujours à sa situation réelle.

TRANSFERT DE LOGEMENT

En vertu de l'Article 23.1 du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique :

« 23.1 Le locateur doit, par règlement, prévoir une procédure de gestion des demandes visées à l'article 23 et des demandes de relogement qui lui sont soumises, ainsi que les critères d'admissibilité à un relogement. »

Le locataire qui souhaite faire une demande de transfert de logement doit d'abord s'assurer de répondre aux différents critères en fonction du type de transfert demandé :

- Transfert pour motif grave de santé-sécurité (document à l'appui);
- Transfert obligatoire;
- Transfert d'accommodation à la demande du locataire (tout autre motif).

TABLEAU RÉCAPITULATIF DES TYPES DE TRANSFERTS

| MODALITES | SANTÉ-SÉCURITÉ | OBLIGATOIRE | D'ACCOMMODATION (AU DÉsir) |
|-------------------------------|---|--|---|
| Frais associés | Aucun | Aucun | 50\$ |
| Compensation financière | Aucune | 500\$ | Aucune |
| Choix de secteurs | Aucun *logement doit correspondre aux besoins et exigences | Minimum trois (3) choix | Minimum un (1) choix Aucun maximum |
| Peinture | Aucune | Galons fournis ou logement repeint | Aucune |
| Autres | Rapport médical, pièces justificatives et attestation à l'appui | 3 mois de préavis par l'OMHLS | Doit avoir demeuré 5 ans dans le logement |
| Liste des documents à envoyer | Formulaire Attestation médicale* (motif de santé, mobilité) | Formulaire Lettre d'inscription SIGLS Choix de secteurs | Formulaire Choix de secteurs |

Lorsque la demande de transfert est complète et approuvée par l'OMHLS, le locataire-requérant est alors inscrit sur la liste d'admissibilité. Il reçoit alors un numéro de demandeur et une lettre de confirmation avec ses rangs. L'attente varie en fonction du type de transfert et des choix de secteurs demandés.

STATIONNEMENT

La gestion des espaces de stationnement appartient à l'OMHLS. Selon les disponibilités, le locataire inscrit au bail ayant un véhicule immatriculé à son nom et en bon état de marche peut louer un espace de stationnement. L'OMHLS se réserve le droit de reprendre possession de l'espace de stationnement d'un locataire qui n'a plus de véhicule. L'espace restreint dans certains immeubles fait en sorte que l'OMHLS ne s'engage pas à fournir un stationnement à tous les locataires possédant un véhicule. L'OMHLS ne loue aucun stationnement à des personnes non inscrites au bail. Les tarifs sont déterminés par le type et le nombre de stationnements utilisés en vertu du Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique de la SHQ en vigueur à la signature du bail.

Coût pour un stationnement

- Stationnement extérieur sans prise électrique 5\$ / mois
- Deuxième stationnement extérieur sans prise électrique 20\$ / mois

Le locataire qui désire obtenir un espace de stationnement est invité à communiquer avec le département de la sélection – location par téléphone au (450) 471-9424 au poste #222 ou par courriel au infosac@omhls.com. Le certificat d'immatriculation sera exigé pour faire l'ajout au système. La location d'un espace de stationnement est valide pour toute la durée du bail et renouvelable au renouvellement annuel du bail. En cas de perte ou d'un remplacement de votre vignette, des frais de 5\$ s'appliqueront.

Pour plus de renseignements, vous pouvez également consulter [l'annexe B](#) du *Règlement d'immeuble* sur l'usage des terrains de stationnements.

DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION

Le Guide du locataire et le *Règlement d'immeuble* ont pour but de favoriser une cohabitation harmonieuse dans les habitations de l'OMHLS. La sécurité, la tranquillité, le bon état des lieux privés et communs sont essentiels à de bonnes conditions d'habitation.

DÉMÉNAGEMENT (départs et arrivées)

- Ne pas bloquer l'accès à l'ascenseur pour les autres locataires de l'immeuble;
- Utiliser la porte de service dans les immeubles qui en ont une, à savoir :

| | |
|---|---|
| 155 rue Antonio-Mercier, Charlemagne, J5Z 3S5 | 585 rue de Livaudière, Terrebonne, J6X 3B5 |
| 3072 boul. de Mascouche, Mascouche, J7K 3E5 | 305 Côte de Terrebonne, Terrebonne, J6Y 1L7 |
| 207, rue Pierre-Laporte, Terrebonne, J6V 1H5 | 4400 rue d'Angora, Terrebonne, J6X 0A4 |
| 5700 rue Rodrigue, Terrebonne, J7M 2C1 | |

- Ne pas stationner le camion de déménagement dans l'espace réservé aux ambulanciers ou pompiers;
- Respecter les journées pour mettre les gros rebuts au chemin.

L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT

Lorsque vous prenez possession d'un logement de l'OMHLS, tout a déjà été inspecté et réparé. Un changement de serrure a également été effectué lors du départ du locataire précédent. Lors de la prise de possession du logement, l'OMHLS remet à chaque locataire les clés ou dispositifs d'accès à son logement et à l'immeuble.

L'OMHLS remet une clé du casier postal, une de la porte principale et une du logement. Si le locataire désire obtenir des clés supplémentaires, il devra en assumer les frais.

Tant que vous demeurez locataire de ce logement, vous devez le maintenir en bon état de propreté. Lors de votre départ, vous devrez remettre le logement comme vous l'avez reçu.

Si vous constatez une défectuosité dans votre logement, avisez-nous sans tarder en téléphonant au département de l'entretien au **450 471-9424 poste 225**.

INTERPHONE

Certains immeubles disposent d'un système d'interphone relié à un appareil qui se situe directement dans le logement.

Pour les immeubles munis d'un système électronique, l'interphone fonctionne obligatoirement avec une ligne téléphonique résidentielle ou une ligne de téléphone cellulaire. La sonnerie de votre téléphone se fera entendre lorsqu'un visiteur désire vous joindre. Lorsque vous utilisez déjà votre téléphone, il sera impossible pour un visiteur en bas de vous joindre par l'interphone si vous n'avez pas une 2^e ligne ou une ligne en attente. Pour ouvrir la porte, appuyez sur la touche mentionnée dans le tableau ici-bas de votre combiné de téléphone durant 4 secondes, puis raccrochez. Si vous ne disposez d'aucune ligne téléphonique, il vous sera impossible d'utiliser l'interphone et d'ouvrir la porte à partir de votre logement.

| Adresse de l'immeuble | Touche du téléphone |
|---|---------------------|
| 20 rue du Collège, L'Assomption, J5W 1M1 3072 boul. de Mascouche, Mascouche, J7K 3E5 770 rue Piché, Terrebonne, J6W 4L6 4400 rue d'Angora, Terrebonne, J6X 0A4 | #9 |
| 5700 rue Rodrigue, Terrebonne, J7M 2C1 | #6 |

L'USAGE DES ESPACES COMMUNS

Tous les **espaces communs** doivent être utilisés dans le respect des personnes et dans un souci de propreté, de sécurité et du maintien en bon état des lieux.

Exemple : Les jours de pluie et l'hiver, un locataire qui utilise un fauteuil roulant, un quadriporteur, un triporteur, un vélo un panier d'épicerie ou une poussette à l'extérieur, doit, à chaque fois qu'il entre dans l'immeuble, prendre le temps d'assécher les roues du véhicule de façon à garder le sol des corridors sec, propre et sécuritaire.

• Les espaces communs intérieurs

Les vestibules, les halls d'entrée, les corridors, les dégagements, les escaliers et les ascenseurs sont utilisés par tous les locataires. Les salles communautaires, les salons d'étage sont utilisés pour des activités personnelles ou de groupe et des buanderies sont mises à votre disposition dans certains immeubles.

• Les espaces communs extérieurs

Stationnements, chemins d'accès, allées piétonnières, espaces gazonnés, perrons, escaliers, balcons communautaires sont également utilisés par l'ensemble des locataires.

LE TRAITEMENT DES PLAINTES

Une plainte est une demande d'intervention écrite formulée pour manifester une insatisfaction à propos d'un service rendu, d'une décision de l'OMHLS ou lorsqu'une assistance est requise pour tenter de régler une problématique récurrente en lien avec l'application du *Règlement d'immeuble*. Pour qu'une plainte soit recevable, l'événement perturbateur doit s'être produit plus d'une fois et avoir causé préjudice à la personne plaignante (atteinte portée à l'intégrité physique ou morale).

- Lorsque c'est une situation qui met la sécurité de la personne en péril, on doit référer à la police. L'OMHLS ne traite pas les urgences en matière de plaintes.
- Il est important de savoir que l'OMHLS n'intervient pas dans le règlement des conflits à caractère personnel entre locataires, il faut alors référer à un organisme de médiation citoyenne.

Pour formuler une plainte formelle, il faut d'abord remplir un formulaire prévu à cet effet et le faire parvenir par courriel, par la poste ou en personne au bureau de l'OMHLS en vous assurant que toutes les informations demandées s'y retrouvent.

Il existe trois types de formulaire de plaintes :

| | |
|------------------------------|---|
| Plainte de VOISINAGE | Concerne un locataire dans l'entourage qui perturbe le mode de vie de la personne plaignante en ne respectant pas le Règlement d'immeuble ou le Code civil. |
| Plainte SERVICE ET PERSONNEL | Insatisfaction dirigée vers un employé ou un service de l'Office municipal d'habitation de Lanaudière Sud. |
| Plainte COLLECTIVE | Concerne un locataire dans l'entourage qui perturbe le mode de vie de PLUSIEURS PERSONNES en ne respectant pas le Règlement d'immeuble ou le Code civil. |

Notez bien que la plainte doit être précise, c'est-à-dire qu'il faut indiquer les dates et les heures où la situation dérangeante survient. Un calendrier d'événement est donc prévu à cet effet.

Lorsque la plainte est reçue par écrit, les étapes du traitement des plaintes peuvent s'appliquer.

Notez que le traitement des plaintes à l'Office est effectué de façon strictement confidentielle. L'identité du plaignant ne sera pas révélée et ce dernier ne sera pas informé des interventions effectuées auprès de la personne visée par la plainte.

Recevabilité d'une plainte

Pour être recevable, la plainte doit :

- être complétée par écrit en utilisant le formulaire de plainte de l'OMHLS;
- être signée et datée.

Au besoin, le personnel de l'OMHLS s'assurera que le plaignant dispose de l'aide nécessaire pour formuler une plainte. Le plaignant doit accepter de collaborer avec l'OMHLS pour faciliter le traitement de la plainte. Dans le cas où la plainte est du domaine juridique, le plaignant devra être disponible à témoigner au Tribunal administratif du logement.

L'OMHLS peut être limité dans ses interventions dans les cas suivants :

- Refus de témoigner du plaignant;
- Manque de témoin ou de preuve;
- Manque de collaboration des parties en cause.

Ne sont pas considérées comme des plaintes :

- Les plaintes verbales ou anonymes;
- Les propos injurieux;
- Des rumeurs ou des ouïes-dires;
- Une demande ou une insatisfaction formulée auprès d'autres personnes que celles prévues dans cette politique;
- La mésentente entre voisins.

Délai de traitement

Suite à la réception d'une plainte, un accusé de réception est envoyé au plaignant dans un délai de dix jours ouvrables à compter de la réception de la plainte au bureau de l'OMHLS.

Des interventions sont effectuées dans un délai maximum de trente jours ouvrables à compter de la réception de la plainte au bureau de l'OMHLS; s'il n'est pas possible de transmettre une réponse à l'intérieur de ce délai, le plaignant en est informé et une date de réponse lui est indiquée.

Si la plainte est retenue, une démarche pour trouver des solutions en mettant de l'avant une approche de conciliation et de responsabilisation sera mise de l'avant. Le plaignant et/ou le fautif pourrait recevoir un appel de l'intervenant communautaire pour s'impliquer et trouver une solution gagnante pour tous.

Si cela s'avère impossible, les étapes suivantes seront utilisées auprès du fautif:

1. Une lettre par la poste, expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement et une demande de corriger la situation.
2. Une mise en demeure par courrier recommandé expliquant les faits reprochés, un rappel du règlement, une demande de corriger la situation et l'information que s'il fait défaut de corriger la situation une demande de résiliation du bail sera demandée.
3. Demande de résiliation du bail auprès du Tribunal administratif du logement.

Pour toutes informations supplémentaires, n'hésitez pas à communiquer avec la responsable des plaintes au (450) 471-9424 poste 228.

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

Responsabilités de l'OMHLS

Des concierges s'occupent hebdomadairement de l'entretien (hygiène et salubrité) des espaces communs des immeubles (salle et toilette communautaires, buanderie, ascenseur, entrée de l'immeuble, etc.). Des préposés d'entretien s'occupent des réparations et des remises à neufs dans les logements.

L'OMHLS 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, des pièces ou en raison de l'âge de ces derniers. Dans ces cas, il s'engage à défrayer le coût des réparations. Toutefois, l'OMHLS doit établir des priorités et des calendriers d'intervention, ce qui peut causer certains délais.

Exemples de réparations prises en charge par l'OMHLS :

- Problème de plomberie tel que : robinetterie, tuyauterie, réservoir ou toilette qui coule;
- Serrure défectueuse due à l'usure;
- Porte ou fenêtre qui n'ouvre ou ne ferme pas adéquatement;
- Moustiquaire déchirée ou effilochée en raison de son âge.

Responsabilité du locataire

Le locataire est responsable de l'entretien des lieux qu'il habite ainsi que des équipements situés à l'intérieur de son logement. Toutes réparations qui relèvent d'un usage abusif, d'une négligence, d'une malveillance, d'une perte ou d'un oubli de la part du locataire seront effectuées aux frais de celui-ci selon la *Politique de facturation et grille de tarification au locataire pour services ou bris responsable*.

Exemples de réparations qui peuvent être facturées au locataire

- Moustiquaire brisée, percée, défoncée en raison d'un usage inapproprié;
- Vitre cassée;
- Serrure ou une clé brisée ou perdue;
- Porte défoncée, un mur, un plancher ou un plafond endommagé par l'eau ou autre;
- Débouchage d'un appareil de plomberie tel que cité plus haut.

Demande de réparation

En tout temps, pour toute réparation non urgente dans le logement ou dans l'immeuble, le locataire doit aviser l'OMHLS sans tarder.

- Par téléphone au : **(450) 471-9424 poste 225**
- Par courriel au : infoentretien@omhls.com
- Formulaire de demande de réparation ou d'entretien en ligne (www.omhls.com)

Un bon de travail est émis pour toute réparation à effectuer. Les travaux sont exécutés dans les meilleurs délais. Il peut parfois arriver que le temps de réponse soit plus long, en fonction du calendrier des priorités d'intervention, en raison d'une pièce manquante ou si la réparation relève d'une entreprise spécialisée.

Le locataire ne peut pas, et ce, pour quelque raison que ce soit, utiliser les services des préposés à l'entretien pour des fins personnelles.

Le préposé appelle avant de se rendre sur les lieux. Le locataire remplit un document d'autorisation ou de refus d'entrer dans le logement en son absence lors de la signature du premier bail et à chaque renouvellement.

Réparations urgentes

Les réparations urgentes sont les situations qui mettent en danger la sécurité des personnes en présentant un risque potentiel de blessure ou qui peuvent compromettre l'intégrité d'une composante de l'immeuble.

Exemples d'urgences :

- Fuite d'eau d'un conduit principal;
- Dégât majeur dans un immeuble;
- Accumulation de glace devant une porte extérieure;
- Porte extérieure défectueuse;
- Problème d'alarme
- Fenêtre brisée;
- Problème électrique;
- Chauffage non fonctionnel en période hivernale.

En tout temps, le locataire doit prendre les mesures nécessaires pour limiter les dégâts. Les réparations urgentes sont généralement effectuées à l'intérieur de 24 heures. Toutes réparations, qui relèvent d'un usage abusif, d'une négligence, d'une malveillance, d'une perte ou d'un oubli de la part du locataire seront effectuées aux frais de celui-ci selon la tarification en vigueur.

Pour signaler une réparation urgente par téléphone :

- Durant les heures de bureau **(450) 471-9424 poste 225**
- En dehors des heures normales d'ouverture de bureau, les fins de semaine, les jours fériés **(450) 471-9424 et faire immédiatement le 1**

INSECTES NUISIBLES

Dans tous les cas de présence d'insectes nuisibles à votre domicile, l'intervention d'un professionnel est nécessaire. Le service d'extermination est entièrement **GRATUIT** pour les locataires de l'OMHLS. Afin d'éviter la multiplication des insectes nuisibles dans le logement ou dans l'immeuble, il est important de signaler immédiatement leur présence en communiquant avec le service d'entretien des immeubles (450) 471-9424 poste 225.

L'OMHLS s'assure de prendre en charge la situation et d'envoyer un exterminateur certifié sans frais pour le locataire. Il est important de noter que le succès de tous les types d'interventions dépend de la collaboration des locataires. À cet effet, il est possible que l'OMHLS donne des consignes et directives de préparation du logement avant la venue du professionnel.

| Insectes nuisibles les plus répandus | |
|---|---|
| Fourmi La fourmi est un insecte facilement reconnaissable. Elle est noire, brune ou rouge et sa taille peut varier de 1 à 13 mm. | Prévention: Installez des moustiquaires pour toutes les ouvertures et réparez-les au besoin. Rangez les aliments dans des contenants bien fermés. Nettoyez fréquemment le plancher et les comptoirs de cuisine. Ne gardez pas longtemps vos ordures ménagères dans la maison. |
| Coquerelle ou blatte Elle mesure entre 1,3 et 1,6 cm (0,51 à 0,52 pouce), sa couleur varie de havane à brun pâle, et son corps présente deux lignes foncées parallèles, lesquelles partent de la tête et se terminent à la marge des ailes. Elle se nourrit de déchets, de fruits, de miettes et de divers autres articles. | Prévention: Un moyen simple et efficace de prévenir une infestation de coquerelles est un entretien ménager régulier. Nettoyez régulièrement les endroits sombres ou humides près d'une source d'aliments (par exemple, en dessous et derrière les appareils électroménagers). |
| Punaise de lit La punaise est généralement de couleur brunâtre et elle est visible à l'œil nu. Sa taille moyenne est d'environ 4mm. Elle est active et visible surtout la nuit. On la trouve généralement le long des coutures des matelas et dans les cadres de lit en bois. Elle se nourrit du sang des humains. | Prévention: Éviter de se procurer de l'ameublement de chambre à coucher, un matelas ou des vêtements d'occasion. Prendre des précautions nécessaires en voyage et au retour de voyage. |
| Tribolium De couleur jaune-brun, il s'attaque aux produits farineux et céréaliers. Les larves mesurent entre 4,5 à 5,7 mm et se déplacent dans la nourriture sèche. L'odeur nauséabonde dégagée par la nourriture est le premier signe d'alerte d'infestation. S'il y a déjà infestation, il faut identifier rapidement les produits touchés et s'en débarrasser pour éviter qu'elle ne se propage. | Prévention: Garder la nourriture dans des contenants hermétiques. |

Si vous avez des questions ou des inquiétudes, n'hésitez pas à communiquer avec le service d'entretien des immeubles au 450-471-9424, poste 225.

SINISTRE ET ASSURANCE HABITATION

L'OMHLS recommande aux locataires de se doter d'une police d'assurance habitation (feu, vol et responsabilité civile). Il faut s'avoir qu'en cas d'incendie ou des dégâts causés par la faute du locataire ou celle d'une personne à qui il permet l'accès aux lieux loués, il serait tenu responsable et des recours pourraient être pris contre lui par l'OMHLS ou par un voisin.

L'assurance responsabilité est une sécurité et protège le locataire contre ce genre de problème.

L'OMHLS ne peut être tenu responsable de la détérioration ou de la perte des biens appartenant au locataire, peu importe la cause des dommages, incluant l'eau, la moisissure, le feu, le vol, les rongeurs ou la vermine.

Personne n'a les moyens de perdre ce qu'il possède, c'est pourquoi ça vaut la peine de s'assurer!

Les avantages d'assurer son logement

Si vous êtes responsable d'un dommage accidentel causé à autrui, la protection « responsabilité civile » incluse dans votre police d'assurance vous évitera les tracas et les coûts relatifs au dédommagement de cette personne.

Les inconvénients de ne pas assurer son logement

Vous ne serez pas dédommagé en cas de vol, vandalisme ou pertes de biens advenant un sinistre causé par une négligence de votre part ou celle d'un voisin qui ne détient pas d'assurance. De plus, vous devrez assumer tous les frais associés à une possible relocalisation.

Sachez que, pour quelques dollars par mois, il est possible de vous procurer une police d'assurance habitation qui vous permettra de dormir en toute tranquillité. Vous aurez ainsi, la certitude que vos biens seront remplacés en cas de sinistre, vol ou vandalisme. De plus, une assurance permet de vous protéger en cas de possible poursuite intentée contre vous lors d'une réclamation dont vous êtes responsable.

N'hésitez pas à contacter un courtier ou une compagnie d'assurance pour obtenir de plus amples informations. Le personnel de l'OMHLS est également disponible pour vous accompagner dans vos démarches et répondre aux questions de l'assureur au besoin. Bien que l'assurance habitation ne soit pas une obligation, l'OMHLS la recommande fortement.

Exemple: Lors de son déménagement, Monsieur X avait installé sa laveuse, mais n'avait pas ajusté le renvoi d'eau de façon adéquate. Le locataire ne s'est donc jamais rendu compte que l'eau coulait derrière son appareil. Il y a eu des dommages dans son logement, dans la structure du bâtiment et chez le voisin demeurant en dessous de chez lui. Aujourd'hui, il reçoit une facture qui s'élève à un montant de 12 500\$. Étant donné que Monsieur X ne possède pas d'assurance habitation, il devra assumer la totalité de la réclamation.

CONSEILS DE PRÉVENTION

• Climatiseur

Afin de respecter les normes et recommandations, référez-vous au guide d'installation des climatiseurs de l'OMHLS disponible sur demande.

• Chauffage

Par souci d'économie d'énergie, il est recommandé de ne pas ouvrir les fenêtres de votre logement en période hivernale. Pour un meilleur rendement, nettoyez régulièrement les plinthes électriques avec un aspirateur. Les locataires s'engagent à maintenir une température minimum de 16 degrés Celsius.

Afin de permettre la libre circulation de l'air des plinthes chauffantes, laissez un espace de 3 pouces (8 centimètres) entre la plinthe et tout mobilier ou rideau. L'installation d'une grille de protection est permise.

• Plomberie

Le locataire doit maintenir en état de fonctionnement les conduites de l'évier, du lavabo, de la baignoire, la robinetterie et les accessoires de toutes sortes qui se trouvent dans le logement.

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

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

• Système électrique

Dans certains logements, les panneaux de distribution contiennent des fusibles vissés. Dans les autres logements, les panneaux contiennent des disjoncteurs (fusibles automatiques ou "Breaker"). Informez-vous sur le type de panneau de distribution qui est dans votre logement et vérifiez son emplacement.

Comment rétablir le courant

- Fusibles vissés: Toujours les remplacer par des fusibles appropriés.
- Disjoncteurs: Pressez bien au fond de la position OFF et ensuite remettez à la position ON.
- SI L'ÉLECTRICITÉ NE SE RÉTABLIT PAS, TÉLÉPHONEZ À L'OMHLS

Il peut être **DANGEREUX** d'utiliser des appareils électriques trop puissants pour la source d'électricité. Aussi, n'ajoutez jamais de "lumières spots", de chauffe-étuve, de climatiseur, etc. sans avoir fait la demande par écrit à notre bureau. Quant aux ampoules, respectez toujours le nombre de watts recommandé. Pour le savoir, vérifiez sur le plafonnier. Le locataire est responsable du remplacement des ampoules. Ne surchargez pas les circuits électriques en branchant plusieurs appareils à la même prise de courant.

• Ventilation

Il est strictement interdit de modifier ou d'obstruer l'ouverture des circuits de ventilation dans le logement. Il est fortement recommandé de bien l'entretenir de façon régulière.

Le filtre de la hotte de cuisinière doit être nettoyé régulièrement pour un meilleur rendement. Le remplacement des filtres de la hotte de cuisine est sous la responsabilité du locataire.

Certaines salles de bains sont munies de ventilateur. L'hélice et le grillage doivent être nettoyés fréquemment pour un meilleur rendement.

• Buanderie

Avisez immédiatement l'OMHLS si vous remarquez qu'un appareil est défectueux et identifiez-le afin que personne ne l'utilise.

LA SÉCURITÉ

Assurer la sécurité de tous,
voilà une des préoccupations essentielles à
l'origine du *Guide du locataire*.

Chaque personne est responsable de sa propre sécurité, et chacun doit éviter de mettre les autres en danger. Vivre en sécurité demande des gestes de prévention et d'attention constante : la plupart des accidents et des incendies sont causés par de la négligence.

Par respect pour l'intimité de chacun, **vous êtes priés de garder votre porte d'appartement fermée en tout temps**. Cette pratique vise à empêcher les odeurs, les bruits et de déranger les autres occupants de l'immeuble. Elle constitue une mesure de sécurité additionnelle en cas d'incendie et aide à la prévention du vol ou de l'intrusion. Il est interdit d'installer un système d'alarme-intrusion dans le logement qu'il soit sur les portes ou aux fenêtres.

Il est important de bien identifier le visiteur à l'interphone, avant d'ouvrir la porte. Le locataire ne doit pas laisser entrer aucun visiteur dans l'immeuble, exception faite de ses propres visiteurs.

ÉVACUATION EN CAS DE SINISTRE

• Exercices d'évacuation

L'Office organise chaque année, dans chacun des immeubles, **selon la disponibilité du service incendie de la ville**, un exercice d'évacuation en cas de sinistre. Ces exercices servent à pratiquer, dans le calme, les gestes nécessaires lors d'un sinistre; vous pouvez y apprendre comment fonctionnent les systèmes de sécurité de votre immeuble; vous pouvez profiter de l'occasion pour signaler les points à améliorer et pour obtenir de l'information sur des points qui peuvent vous inquiéter.

L'Office utilise les exercices pour améliorer ses systèmes et pour adapter le plan d'évacuation de chaque immeuble selon les personnes qui l'habitent.

Faites-vous un devoir de participer à l'exercice annuel d'évacuation pour votre propre sécurité : il ne faut que quelques minutes par année.

• Plan d'évacuation

L'Office prépare un plan d'évacuation pour chaque immeuble. Sur votre étage, un plan indique où sont situés les extincteurs, les avertisseurs et les sorties d'urgence. Vous devez prendre quelques minutes pour le regarder et ainsi, en cas de sinistre, vous saurez les trouver rapidement et facilement.

• Sécurité civile

Vous trouverez des informations importantes sur les actions à prendre en cas de sinistre par téléphone ou dans les publications des sites Internet de votre ville respective.

PRÉVENTION DES SINISTRES

La majorité des décès accidentels dans les immeubles sont causés par les sinistres, principalement les incendies. Il est prouvé que **la prévention et la surveillance** font diminuer le nombre de sinistres.

Quelques mesures simples suffisent à prévenir les incendies et à faciliter les évacuations :

- Les portes des logements, les portes de buanderie, les portes des salles et salons communautaires peuvent empêcher un incendie de se propager à tout l'édifice; **maintenez ces portes fermées en tout temps**;
- Identifiez les sorties de secours;
- Gardez les escaliers et les paliers libres de tout objet (souliers, tapis, carpettes, bicyclettes);
- Ne débranchez pas les avertisseurs de fumée électriques et remplacez les piles de ceux qui ne sont pas reliés;
- Aviser le bureau si vous notez une anomalie, une défectuosité.

Conseil concernant les fumeurs

- Ne fumez jamais au lit;
- Utilisez des cendriers très grands;
- Assurez-vous que tous les mégots soient bien éteints avant de vider les cendriers;
- Placez les allumettes et briquets hors de la portée des enfants;
- Attention aux cendres vives de cigarettes qui peuvent tomber sur les coussins, sofas; **soyez vigilants**;
- Ne **JAMAIS** jeter des mégots dans des bacs à fleurs ou du paillis. Il s'agit de substances hautement inflammables.

Conseils concernant la cuisson

- Ne laissez **jamais** surchauffer ou sans surveillance les graisses de cuisson;
- Si la graisse prend feu dans une casserole ou un poêlon :
 - coupez la chaleur;
 - étouffez la flamme à l'aide d'un couvercle approprié et toujours disponible;
 - évitez de vous brûler ou de laisser vos vêtements s'enflammer;

Mais si le feu menace de se propager :

- faites évacuer le logement et donnez l'alerte;
- fermez les portes derrière vous en sortant;
- appelez les pompiers **9-1-1**

**NE RISQUEZ JAMAIS DE TRANSPORTER UNE CASSEROLE EN FEU!
NE JETEZ JAMAIS D'EAU SUR UN FEU DE GRAISSE!**

• Liquides inflammables (alcool à fondue, essence à briquets...)

- Rangez dans un endroit sécuritaire tous liquides inflammables dans des contenants bien identifiés;
- Ne versez jamais de liquide inflammable en présence de flammes ou d'autres sources de chaleur vive.

- **Cuisson extérieure**

- Comme le stipule le Règlement d'immeuble : « *la possession et l'utilisation d'appareils de cuisson barbecue fonctionnant avec des briquettes, du gaz propane ou tout autre combustible sont strictement interdites.* Seul le barbecue électrique est toléré sur le balcon et la terrasse. N'hésitez pas à vous référer à l'article 6 du Règlement d'immeuble pour tous les détails.

- **Électricité**

- Ne surchargez pas les circuits électriques en branchant plusieurs appareils sur une prise multiple (barre à fiche);
- Remplacez les ampoules en respectant les indications du fabricant quant au nombre de watts autorisés;
- Conservez des espaces libres autour des ampoules pour éviter qu'elles n'enflamment les matériaux avoisinants;
- Éloignez les matériaux inflammables des radiateurs et des plinthes;
- Utilisez des ensembles de lumières approuvés pour les arbres de Noël.

ÉVACUATION D'URGENCE : INCENDIE

- **Si le feu est dans votre logement :**

- Ne tentez jamais d'éteindre l'incendie;
- Sortez calmement de votre logement et fermez la porte derrière vous;
- Dirigez-vous calmement vers l'escalier ou sortie de secours la plus proche;
- Actionnez l'alarme incendie qui est toujours située près d'une sortie;
- Quittez le bâtiment par les escaliers. Ne prenez **jamais l'ascenseur qui est hors fonction** pendant un incendie;
- Avertissez les pompiers au **9-1-1**;
- Dirigez-vous au lieu de rassemblement;
- Avertissez un membre de votre entourage (famille) que vous êtes en sécurité.

- **Si l'alarme incendie sonne :**

- Évacuer les personnes du logement;
- Avant d'ouvrir votre porte, touchez au haut, aux côtés et à la poignée;
- Si la porte est froide, ouvrez-la un peu et regardez dans le corridor. Si vous voyez beaucoup de fumée, ne quittez pas votre logement, fermez la porte sans la barrer et réfugiez-vous sur le balcon;
- S'il n'y a pas ou peu de fumée dans le corridor, sortez du logement et fermez la porte derrière vous;
- Dirigez-vous calmement vers la sortie de secours la plus proche;
- Quittez le bâtiment par les escaliers. Ne prenez **jamais l'ascenseur qui est hors fonction** pendant un incendie;
- Avertissez les pompiers au **9-1-1**;
- Dirigez-vous au lieu de rassemblement (rapportez-vous au responsable de l'OMH comme étant sain et sauf);
- Si nécessaire, suivez les instructions de la personne responsable de l'OMH pour le transport et l'hébergement temporaire;
- Avertissez un membre de votre entourage (famille) que vous êtes en sécurité.

- **Si votre évacuation est bloquée par la fumée ou le feu :**
 - Laissez votre porte fermée, mais déverrouillée;
 - Empêchez la fumée de pénétrer en scellant le pourtour de la porte avec du ruban gommé si possible et en plaçant une serviette mouillée au bas de la porte;
 - Téléphonez au **9-1-1**, donnez votre adresse et votre numéro d'appartement et dites que vous êtes prisonnier;
 - Accrochez une serviette ou couverture à la fenêtre ou au balcon pour indiquer que vous avez besoin d'aide;
 - Attendez calmement les secours.

- **Si la fumée ou le feu a pénétré dans votre logement :**
 - Demeurez sous le niveau de la fumée et sortez sur le balcon si vous en avez un et s'il n'y a pas de feu en dessous;
 - Si vous ne pouvez pas sortir sur le balcon, ouvrez une fenêtre et restez près de celle-ci;
 - Accrochez une serviette ou une couverture à la fenêtre ou balcon pour indiquer que vous avez besoin d'aide et attendez calmement les secours.

LES POLITIQUES DE L'OMHLS

POLITIQUES INTERNES

Il existe plusieurs politiques actuellement au sein de l'OMH de Lanaudière Sud. N'hésitez pas à communiquer avec nous pour obtenir un exemplaire. Elles sont également disponibles sur notre site Internet (www.omhls.com).

- Politique de transfert de logements;
- Politique de traitement des plaintes;
- Politique de relocalisation pour travaux majeurs;
- Politique d'utilisation des salles communautaires;
- Politique de facturation et grille de tarification au locataire pour services ou bris responsable.



Téléphone : (450) 471-9424

Télécopieur : (450) 471-9434

Courriel : infosac@omhls.com

Site Internet : www.omhls.com

Adresse : 1309 Boul. Des Seigneurs, suite 101, Terrebonne (Québec) J6W 5B1