

Guide du locataire



**CORPORATION
D'HABITATION
Jeanne-Mance**



T A B L E D E S M A T I È R E S

03 Bienvenue

04 Qu'est-ce que la CHJM?

05 Gouvernance

07 Informations relatives au bail

16 Heures d'ouverture des bureaux

17 Engagement qualité

18 Entretien de votre logement

28 Cohabitation harmonieuse

32 Ressources du quartier



Bienvenue à vous, Bienvenue chez vous!

« Les Habitations Jeanne-Mance (HJM), c'est plus qu'un logement. C'est un milieu de vie où le poids de nos âges doit être léger, malgré le changement de génération qui se révèle parfois pénible, frustrant et souvent incompréhensible pour nous.

Cependant, une chose ne change jamais : c'est la recherche perpétuelle d'une meilleure qualité de vie et d'un espace de vie bien à nous. Chacun est une histoire en soi. Partageons et soyons complices les uns des autres pour un meilleur voisinage.

Vous apportez de la vie aux HJM, du renouveau, de la richesse, et nous vous en remercions. Vous ferez de même un jour aux nouveaux venus. »

Soyons solidaires les uns envers les autres : le respect, un bonjour et un sourire!



Michel Parent



« Bonjour, chère famille, et bienvenue dans notre belle communauté culturelle! J'habite ici depuis plus de 25 ans! Mes enfants et moi, on se considère très chanceux, car ici, on se sent choyés, heureux et en sécurité. J'espère vous croiser sur notre site et vous saluer. »

Ana Almanzar

Qu'est ce que la CHJM ?

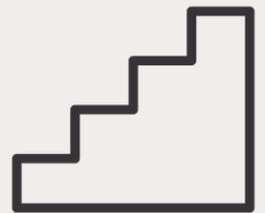
Mission

« La CHJM maintient un parc de logements de qualité qu'elle offre aux ménages à faible revenu. Elle favorise également l'accès à un ensemble de services afin de soutenir un milieu de vie inclusif et épanouissant pour chacun, tant sur le plan individuel que collectif. »



Vision

« La CHJM est une référence en matière de logement social au Canada : sa gestion de proximité d'un milieu de vie unique au centre-ville de Montréal est porteuse d'innovation et contribue à construire une société inclusive. »



Valeurs

La CHJM s'est dotée de valeurs pour accompagner ses employés dans leurs activités professionnelles. Ces valeurs, partagées par tous, se reflètent à l'intérieur comme à l'extérieur de l'organisation afin d'accroître, entre autres, la confiance des résidents et des nombreux partenaires. Ainsi, la gouvernance et les actions de la CHJM et de ses employés sont ancrées dans des valeurs éthiques et professionnelles qui sont les suivantes :



RESPECT

Respecter l'environnement, et adopter des comportements marqués par la courtoisie, la bienveillance, l'empathie et la confidentialité.

DIVERSITÉ

Reconnaître l'autre tel qu'il est, et valoriser la richesse des différentes identités et idées présentes au sein de la communauté des HJM.

ENGAGEMENT

Offrir un service de qualité et de proximité grâce à l'implication de tous les acteurs de la CHJM pour le développement d'un milieu de vie

FIERTÉ

Valoriser les HJM pour cultiver le sentiment d'appartenance de ses résidents et faire reconnaître leur exemplarité.

Gouvernance



La CHJM est gérée par un conseil d'administration et quatre comités qui interagissent étroitement. Les membres se rencontrent régulièrement tout au long de l'année.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de sept membres. Quatre sont nommés par le conseil d'agglomération de la Ville de Montréal. Les trois autres membres sont élus par et parmi les locataires des HJM. Leur mandat, d'une durée de trois ans, est renouvelable.

Afin d'optimiser la représentativité des locataires, il existe trois catégories d'administrateurs locataires :

- 1 poste est réservé à une femme;
- 1 poste est réservé à un(e) résident(e) d'une tour (100, 200 et 250, rue Ontario / 100 et 250, boulevard De Maisonneuve);
- 1 poste est réservé à un(e) résident(e) d'un logement familial.



Monsieur Ashfak Chowdhury,
représentant les Familles



Madame Christiane Laferrière
représentant les Aînés



Madame Khadoudja Hatem
représentant les Femmes

Comité Consultatif des Résidents (CCR)



Un comité consultatif des résidents (CCR) est en cours de formation depuis le printemps 2022. La Fédération des locataires d'habitations à loyer modique du Québec (FLHLMQ) soutient actuellement les locataires qui assistent aux rencontres ainsi qu'une employée de la CHJM. Les invitations sont envoyées à tous les locataires. Le comité deviendra bientôt officiel et comptera des membres permanents.

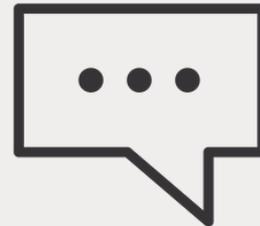


Le CCR doit adopter des règles de fonctionnement qui lui permettront de réaliser pleinement ses rôles, soit de :

- promouvoir la participation des résidents aux activités à caractère social et communautaire mises en œuvre ou reconnues par la CHJM;
- favoriser la vie associative;
- faire les démarches qu'il juge utiles auprès de la CHJM sur toute question d'intérêt commun (comme l'entretien des immeubles, la qualité des services, leur accessibilité, le règlement d'immeuble, les choix budgétaires de la CHJM, la planification des travaux majeurs d'amélioration et de modernisation);
- intervenir sur toute matière relative au développement social et communautaire;
- organiser l'assemblée d'élection et élaborer les modalités d'élection des trois représentants des locataires au conseil d'administration de la CHJM.



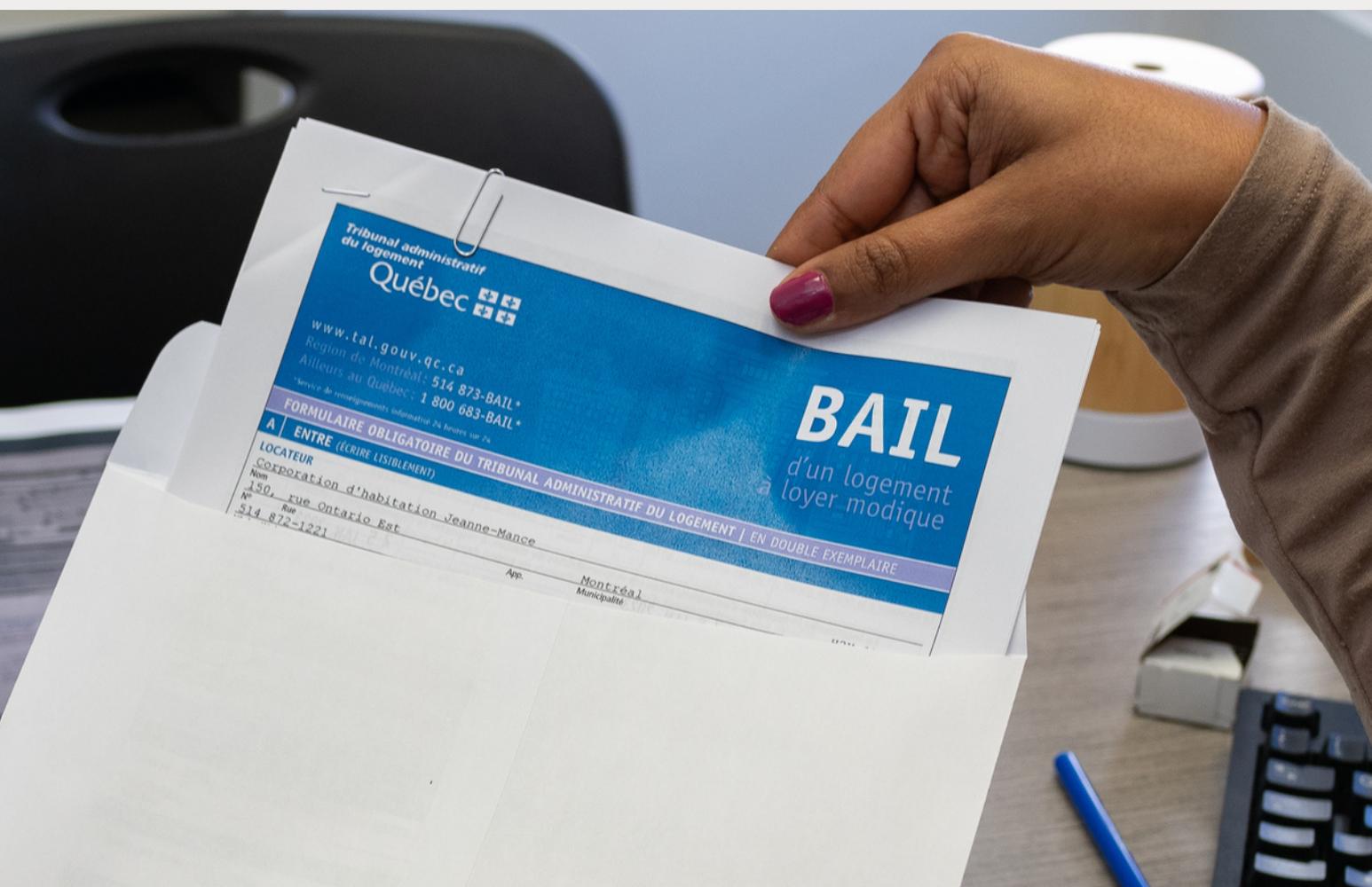
Informations relatives au bail



Le bail

Selon le Tribunal administratif du logement (« TAL »), le bail est l'élément essentiel qui lie le locataire au locateur. En signant votre bail, vous devenez officiellement locataire à la CHJM, avec tous les droits et les obligations qui s'y rattachent. Il est donc important de bien le lire avant de le signer.

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



Calcul du loyer de base et des charges locatives

Le loyer mensuel de base représente environ 25 % du revenu mensuel de tous les membres du ménage. Il comprend les services suivants : le chauffage, l'eau chaude, les taxes municipales, scolaires et d'eau. Certaines charges locatives, comme l'utilisation d'un climatiseur (60 \$/année/appareil) et les frais de stationnement (5 \$/mois), s'ajoutent au loyer si elles apparaissent au bail.

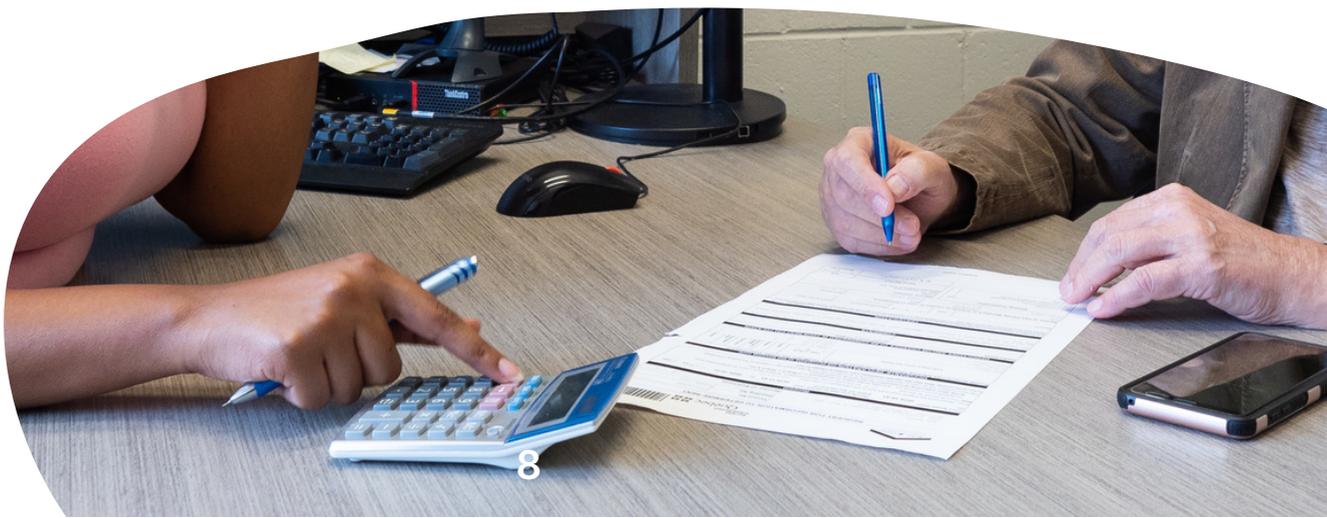
Pour effectuer le calcul du loyer, la CHJM se base sur les revenus de l'année d'imposition fiscale précédente, qui sont indiqués principalement sur l'avis de cotisation provincial.

La CHJM a donc besoin que vous fournissiez plusieurs documents chaque année pour confirmer vos revenus et ainsi établir le coût du loyer lors du renouvellement du prochain bail. Vous trouverez ci-dessous une liste aide-mémoire de documents que vous pourriez avoir à fournir selon votre situation.

- Avis de cotisation provincial
- Relevé du régime des rentes du Québec (RRQ)
- Relevé des dividendes ou revenus de sociétés ou de compagnies
- Relevé annuel (pension de vieillesse)
- Tout relevé de pensions étrangères
- Relevé d'assurance chômage
- Relevé des intérêts, revenus de placement, revenus de prêts ou location
- Relevé d'assurance invalidité ou maladie
- Relevé de pension alimentaire payée ou reçue
- Relevés des travailleurs salariés, autonomes ou à son compte
- Relevé d'une indemnité de la SAAQ
- Formulaire d'autorisation de communiquer des renseignements nominatifs (Aide sociale)
- Relevé de la CNESST
- Attestation d'études à temps plein

Les enfants adultes étudiants (qui poursuivent des études au niveau professionnel, collégial ou universitaire) doivent fournir une attestation d'études à temps plein pour ne pas avoir à contribuer au loyer.

Les étudiants à temps partiel doivent fournir leur avis de cotisation provincial.



Paiement du loyer

Le loyer doit être payé le premier jour de chaque mois. Le principal mode de paiement à la CHJM pour le règlement du loyer est l'adhésion au prélèvement bancaire préautorisé (« PPA »). Toutefois, la CHJM peut accepter les chèques, les mandats (bancaires ou postaux) et, à l'occasion, l'argent comptant. Il n'est cependant pas possible de régler son loyer par virement bancaire ni au moyen d'une carte de crédit.



Retard de loyer

Le paiement du loyer étant encadré par la Loi, la CHJM demande aux locataires de régler leur loyer le 1er de chaque mois.

Si vous prévoyez exceptionnellement de payer le loyer en retard, vous devez communiquer le plus tôt possible avec l'agente ou l'agent de relation avec la clientèle (volet perception) par courriel, à location@chjm.ca, ou par téléphone, au 514 872-1221, pour prendre une entente de paiement. En cas de retards répétitifs ou si le retard est de plus de trois (3) semaines, la CHJM se réserve le droit de demander au Tribunal administratif du logement de résilier le bail.



Loyer protégé

Le loyer protégé est une mesure qui permet au locataire qui subit une augmentation importante de son loyer en raison de ses revenus de travail de limiter la hausse de son loyer à au plus cinquante dollars (50 \$) par mois, par année, pour une période maximale de trois (3) ans.

Il est important de noter que vous ne pourrez demander à bénéficier de cette mesure qu'une seule fois pendant que vous serez locataire à la CHJM.

Réduction de loyer

Si, en cours de bail, vous ou un membre de votre ménage subissez une diminution de revenus, vous pouvez demander à la CHJM de vérifier votre admissibilité à une réduction de loyer. Les conditions sont les suivantes :

1. vos revenus actuels sont moins élevés que ceux ayant servi à calculer votre loyer;
2. un des membres du ménage dont le revenu était calculé dans le revenu familial a quitté le logement de façon permanente (ex. : déménagement, séparation, décès);
3. vous faites face à une réduction temporaire de revenus provenant de certains programmes gouvernementaux.

Pour obtenir une réduction de loyer, vous devez remplir le formulaire Demande de réduction de loyer et nous fournir toutes les preuves de revenu et les pièces justificatives de tous les occupants du ménage (ex. : relevés bancaires, talons de paie et/ou copie du chèque indiquant le nouveau revenu brut).

Il est de votre responsabilité de fournir tous les documents demandés avant le 15^e jour du mois pour que la réduction de loyer soit appliquée à compter du mois suivant. La CHJM se réserve toutefois le droit de répondre dans un délai de 30 jours suivant votre demande de réduction de loyer.

Il est important de fournir tous les documents lors du dépôt de la demande, car s'ils sont incomplets ou frauduleux, la demande de réduction de loyer sera automatiquement refusée.

Pour toute question relative à la réduction de loyer, veuillez communiquer avec l'agente ou l'agent de relation avec la clientèle (volet location) par courriel, à location@chjm.ca, ou par téléphone, au 514 872-1221.





Départ avant la fin du bail

Si vous souhaitez mettre fin prématurément à votre bail, vous devez avertir la CHJM au moins trois (3) mois complets avant la date de départ en communiquant avec l'agente ou l'agent de relation avec la clientèle (volet location) par courriel, à location@chjm.ca, ou en déposant votre demande écrite au bureau du 150, rue Ontario Est. Vous devrez remplir un formulaire de résiliation de bail et fournir votre nouvelle adresse.

Si vous quittez votre logement avant le délai obligatoire de trois (3) mois, vous devrez payer la totalité des loyers pour cette période, même si vous n'occupez plus le logement. Par exemple : vous contactez votre agente de relation avec la clientèle le 6 février pour lui annoncer votre départ le 31 mars. Vous devez tout de même payer les loyers de mars et d'avril ainsi que les six (6) premiers jours de mai.

Avant votre départ, un employé de la CHJM effectuera une inspection du logement pour en vérifier l'état. Si des réparations sont à effectuer et qu'elles ne sont pas causées par l'usure normale des lieux, la CHJM vous facturera le coût des travaux de réparation. Nous comptons sur votre collaboration pour donner libre accès au logement pour la visite d'inspection et pour les visites réservées aux locataires potentiels. Il est de votre responsabilité de vider le logement de tout son contenu et de vos effets personnels lors de votre départ.

Enfin, n'oubliez pas de faire vos changements d'adresse ou de demander le réacheminement de votre courrier auprès de Postes Canada afin de ne rater aucun envoi. La CHJM n'est pas responsable de votre courrier.

Transfert de logement

Comme les demandes de changement de logement de la part des locataires sont nombreuses, elles sont classées selon les priorités établies par le conseil d'administration de la CHJM par le biais de la Politique à l'égard de la sélection et de l'attribution des logements.

Au haut de la liste des priorités se trouvent les demandes des personnes dont le logement est devenu impropre à l'habitation en raison d'un sinistre ou de travaux majeurs.

Suivent les demandes pour motifs biopsychosociaux, lorsque la santé physique ou mentale, la sécurité d'un locataire ou d'un membre de son ménage est menacée ou s'est gravement détériorée.

Ensuite viennent les demandes de changements liées au type ou à la catégorie de logement. Ces demandes surviennent lorsqu'un locataire, selon les normes d'occupation, se trouve en situation de sous-peuplement (le logement est devenu trop grand pour le nombre d'occupants) ou de surpeuplement (le logement est devenu trop petit pour le nombre d'occupants).

Les autres demandes sont traitées dans l'ordre suivant :

- les locataires dont le logement n'a pas de balcon qui font la demande pour un logement avec balcon;
- les couples qui occupent un logement d'une chambre à coucher et qui désirent un logement de deux chambres à coucher;
- les demandes de logement au désir.





Changement dans la composition du ménage

À l'exception des visiteurs ou des situations connues et autorisées par la CHJM, seules les personnes dont le nom est inscrit sur le bail sont autorisées à habiter le logement.

Vous devez donc fournir à la CHJM le nom et les revenus (s'il s'agit d'adultes) de toutes les personnes qui résident avec vous.

Dès qu'il y a un changement dans la composition du ménage, par exemple lorsqu'une personne s'ajoute à la famille (naissance, union, arrivée d'enfants) ou quitte le logement (décès, séparation, placement), vous devez aviser par écrit l'agente ou l'agent de relation avec la clientèle (volet location).

En cas de fausse déclaration, la CHJM pourrait demander au Tribunal administratif du logement de résilier votre bail.

Occupation non autorisée

La grandeur du logement qui vous a été attribué par la CHJM est déterminée en fonction de la composition de votre ménage. Le montant du loyer est évalué en fonction des revenus de tous les membres du ménage.

Si une nouvelle personne emménage chez vous ou s'ajoute au ménage, cela peut :

- modifier la grandeur du logement auquel vous avez droit;
- modifier le montant du loyer;
- entraîner une situation de surpeuplement.

La CHJM peut tolérer l'occupation d'un logement par une personne non inscrite au bail lorsqu'il s'agit d'une situation temporaire, comme l'hébergement d'amis ou de famille en vacances ou dans un cas de dépannage. L'occupation temporaire ne doit pas dépasser deux (2) mois et une preuve de départ sera exigée par la CHJM. Vous devez aviser l'agente ou l'agent de relation à la clientèle (volet location) de cette situation.

Fausses déclarations

Lors du renouvellement du bail, vous devez remplir le formulaire **Demande de renseignements pour la détermination du loyer**, le signer et attester que les informations sont véridiques.

Omettre une information importante, donner une information erronée ou trompeuse constituent de fausses déclarations.

Voici quelques exemples de fausses déclarations :

- Une famille déclare qu'un enfant reste toujours avec elle pour conserver un logement plus grand.
- Un parent monoparental déclare ne pas vivre avec son conjoint pour éviter de payer un loyer plus cher.
- Le locataire cache intentionnellement des revenus, comme un héritage ou une pension alimentaire reçue.
- Le locataire refuse de fournir l'avis de cotisation provincial détaillé.

La CHJM peut faire des vérifications si des doutes subsistent sur l'occupation de votre logement. S'il est démontré qu'une fausse déclaration a été faite, la CHJM pourrait demander au Tribunal administratif du logement de résilier votre bail.

Stationnement

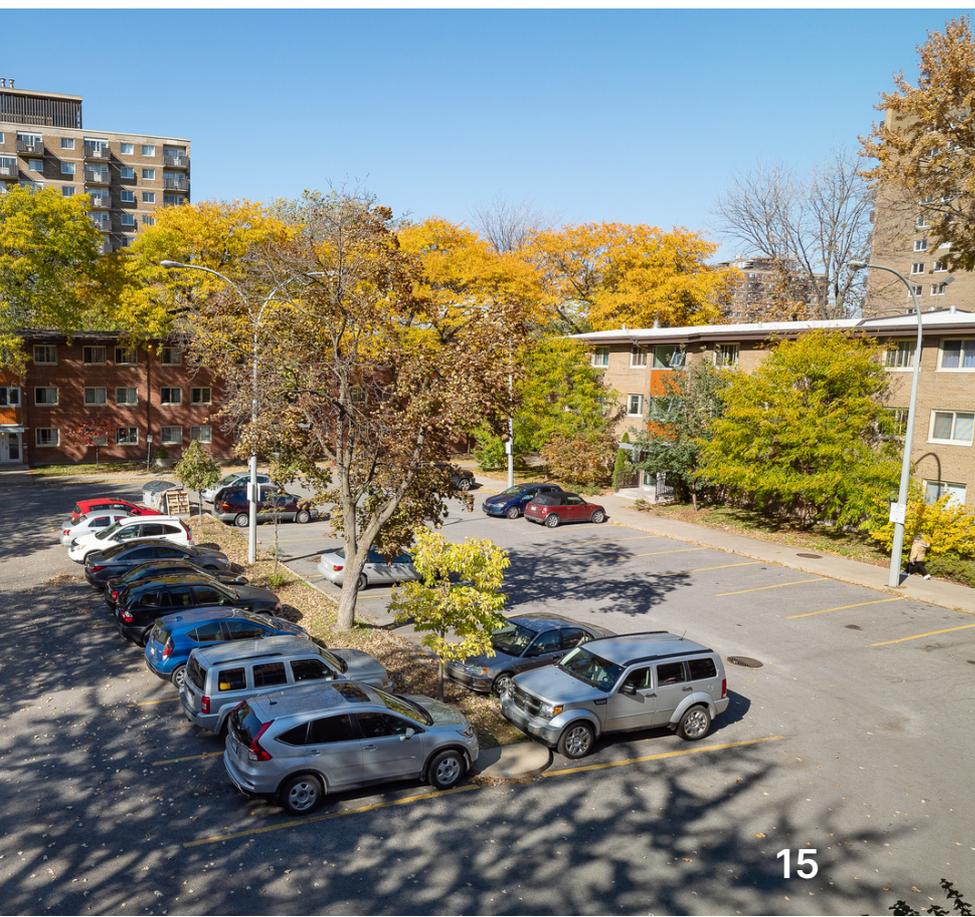
La CHJM peut attribuer un permis de stationnement au locataire occupant un logement loué par la CHJM. Il est octroyé uniquement au propriétaire de la voiture qui sera stationnée sur le site. Le permis est délivré pour une période équivalente à la durée du bail.

Pour obtenir un permis de stationnement, vous devez en faire la demande auprès de l'agent ou l'agente de relation avec la clientèle (volet perception). La CHJM ne peut cependant garantir l'octroi d'un espace de stationnement. Si aucun espace de stationnement n'est disponible, votre demande de permis de stationnement sera inscrite sur une liste d'attente. La CHJM octroie les permis de stationnement en fonction de la date d'ancienneté de la demande.

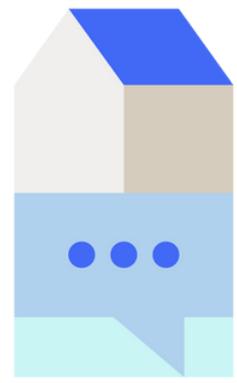
Pour procéder au renouvellement de son permis de stationnement, le locataire doit en faire la demande lors de la reconduction annuelle du bail. Une demande d'espace de stationnement pour un deuxième véhicule est possible, mais l'attente avant de l'obtenir est longue, puisque les demandes pour un premier espace de stationnement sont prioritaires.

Les usagers des permis annuels locataires doivent se conformer aux articles du règlement d'immeuble concernant l'utilisation du stationnement.

Les visiteurs des locataires peuvent se garer dans le stationnement public (HOROPRAC) situé sur le site des HJM et géré par l'Agence de mobilité durable. L'entrée se trouve sur la rue Ontario, à l'angle de l'avenue Hôtel-de-Ville. Les utilisateurs doivent payer à la borne qui se trouve à l'entrée du stationnement. Ils doivent placer le reçu visiblement sur le tableau de bord du véhicule.



Heures d'ouverture des bureaux



EN CAS DE PROBLÈME, CONTACTEZ-NOUS

8h30 – 12h00 13h15 – 16h30

du lundi au vendredi

LOCATION PERCEPTION STATIONNEMENT

Vous souhaitez nous contacter pour :

- une prise de rendez-vous
- le paiement du loyer
- les cartes de lavage
- le renouvellement du bail
- une réduction de loyer
- une plainte
- un permis de stationnement

514-872-1221

location@chjm.ca

ENTRETIEN RÉPARATION SÉCURITÉ

Vous souhaitez nous contacter pour :

- une réparation
- l'achat de clés
- l'extermination de vermines
- une serrure de porte coincée

514-872-1515

entretien@chjm.ca



Pour toute urgence en dehors des heures d'ouverture, le centre d'appel est toujours joignable au numéro suivant : 514-872-1515

Engagement qualité



Votre logement

Nous vous demandons de garder votre logement en bon état et de nous signaler tout problème le plus rapidement possible.

- Nous vous livrons un espace propre, sécuritaire et en bon état.
- Lors de votre arrivée dans votre logement, nous vous accueillons chaleureusement et nous vous accompagnons.
- S'il y a un problème dans votre logement, communiquez avec nous. Nous agissons dans 5 jours ouvrables ou moins, entre 10 h et 16 h.

Nos engagements



Notre service

Nous vous demandons d'être toujours respectueux et poli quand vous communiquez avec nous.

- Nous vous écoutons. Nous sommes toujours respectueux et polis.
- Nous sommes proches de vous : notre bureau est situé à quelques pas de votre logement.
- Si notre bureau est fermé, notre équipe de sécurité est là pour intervenir en cas d'urgence.
- Si vous voulez faire une plainte ou une réclamation, écrivez-nous. Nous confirmerons que nous avons reçu votre message dans 2 jours ouvrables ou moins. Nous vous répondrons dans 3 semaines ou moins.
- Si vous êtes absent quand nous intervenons dans votre logement, nous vous laissons un avis écrit pour dire ce qui a été fait ou ce qui sera fait plus tard.

Nos engagements



Les espaces

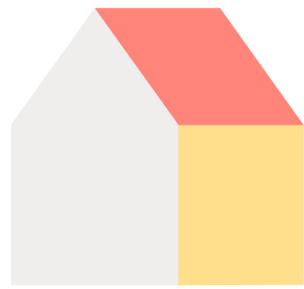
Nous vous demandons de nous aider à garder propres les espaces communs de votre immeuble.

- Nous vous informons des travaux prévus dans votre logement ou votre immeuble.
- Nous affichons toutes les dates de nettoyage fait dans les espaces communs de votre immeuble.

Nos engagements



Entretien de votre logement



État des lieux et inspection annuelle

Afin de s'assurer que le logement est toujours en bon état et que le locataire est conforme au règlement d'immeuble, un préposé à l'entretien effectue une inspection du logement une fois par année.

Il est primordial que le locataire effectue l'entretien de son logement sur une base régulière pour préserver les équipements et maintenir les matériaux en bonne condition. En outre, un mauvais entretien du logement pourrait avoir des effets négatifs sur la santé.

Voici quelques astuces pour bien entretenir son logement.

Chauffage



Dans le système de chauffage, l'introduction de l'air froid se fait par la partie basse du cabinet. L'air se réchauffe au contact d'un échangeur de chaleur, puis remonte et ressort par l'ouverture frontale sur le dessus du cabinet.

Pour une température confortable, réglez le thermostat à la position 3. Pour arrêter le chauffage, placez le thermostat à la position X.

N'obstruez jamais les entrées et les sorties d'air avec des objets décoratifs, des meubles ou d'autres objets.



Comment nettoyer?

Utilisez un linge à épousseter, un plumeau ou l'aspirateur pour nettoyer les grilles du cabinet et déloger la poussière qui s'y accumule.

Éclairage et luminaires



Les luminaires de votre logement ont une, deux ou trois ampoules. Ils peuvent recevoir des ampoules d'une puissance maximale de 100 watts. En tant que locataire, vous êtes responsable du remplacement des ampoules. Pour ce faire, il faut tout d'abord éteindre la lumière. Ensuite, dévissez l'ampoule en la tournant dans le sens antihoraire et retirez-la. Insérez la nouvelle ampoule et vissez-la en la tournant dans le sens horaire.

Si vous souhaitez remplacer les luminaires de votre logement, vous devez le faire faire par un électricien et remettre les luminaires originaux au moment de votre départ.



Comment nettoyer?

Pour nettoyer les luminaires, il suffit de les épousseter délicatement. Pour un nettoyage en profondeur, enlevez l'abat-jour et nettoyez-le avec un détergent doux. Lorsqu'il est sec, remettez-le en place.



Pour éviter un court-circuit, ne branchez jamais deux appareils à haut ampérage en même temps dans les prises à disjoncteur détecteur de fuites à la terre (DDFT). Exemples d'appareils à haut ampérage :

- dans la cuisine : une friteuse, un grille-pain, un four à micro-ondes ou une bouilloire;
- dans la salle de bain : un séchoir, un rasoir ou un fer à lisser.

Pour votre sécurité, en présence de fuites, le disjoncteur se déclenchera, coupant rapidement le courant électrique, de manière à éviter toute blessure.

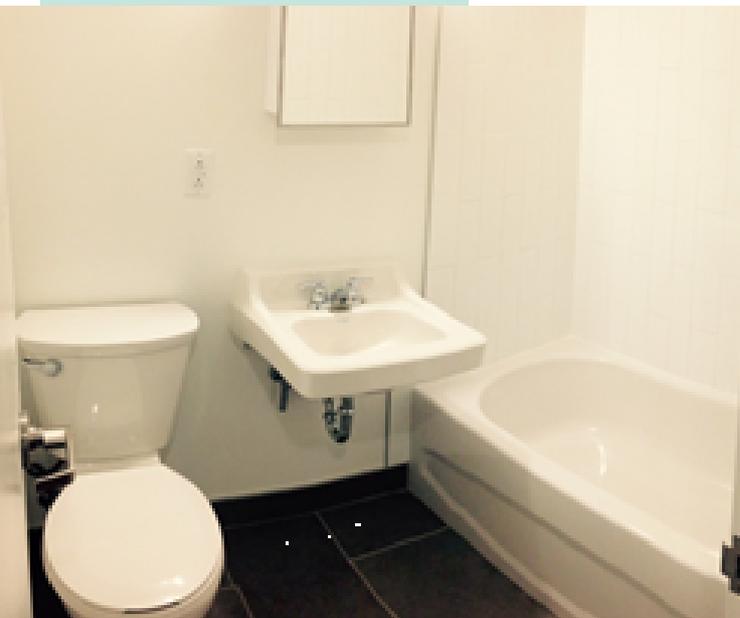
Quoi faire en cas de court-circuit ?

Toutes les prises électriques de la pièce arrêteront de fonctionner. Il faut débrancher les appareils électriques et appuyer sur le bouton de réenclenchement (RESET). En cas problème, contactez la CHJM.

À retenir

- N'obstruez jamais l'accès au panneau électrique avec un objet décoratif, un meuble ou tout autre objet.
- Il est interdit de peindre ou de modifier la porte du panneau électrique.
- Si le disjoncteur (breaker) saute, il faut toujours contacter la CHJM.

Salle de bain



Il est important de laver et de désinfecter la salle de bain chaque semaine avec des produits nettoyants non abrasifs et désinfectants.

Veillez ne rien jeter d'autre que du papier hygiénique dans la cuvette de la toilette. En cas de blocage, contactez la CHJM.

Pour remplir ou vider le bain, appuyez sur le bouchon-poussoir.

Mettez le rideau à l'intérieur du bain lorsque vous prenez une douche pour éviter d'inonder la salle de bain.

Il est interdit d'installer une douche téléphone avec bouton-poussoir.



Comment nettoyer?

Pour nettoyer la salle de bain, utilisez une éponge et un nettoyant ménager doux et non abrasif. Rincez à l'eau, puis essuyez pour éviter les marques de calcaire.

À retenir

- Ne placez jamais la poignée de douche à la température maximale, pour éviter toute brûlure.
- En cas de problème (comme une fuite d'eau), appelez immédiatement la CHJM.
- Il ne faut jamais grimper ni s'appuyer sur le lavabo.

Cuisine



Les armoires de cuisine sont en mélamine. Comme ce matériau ne supporte pas l'eau, tout dégât d'eau doit être essuyé immédiatement afin d'éviter un gonflement du matériau.

Il est important de nettoyer l'évier régulièrement. Utilisez toujours le filtre du drain de l'évier pour ramasser les morceaux de nourriture.

Ne versez jamais de l'huile chaude dans l'évier de la cuisine ou de la salle de bain. Laissez-la refroidir et versez-la dans un pot hermétique que vous pourrez ensuite jeter à la poubelle.

Ne déposez pas un chaudron chaud directement sur le comptoir. Protégez le comptoir avec des sous-plats ou une planche.

Afin d'éviter la contamination par les insectes et l'humidité, rangez vos aliments secs ou non périssables (riz, sucre, biscuits, farine, etc.) dans des contenants hermétiques à l'intérieur du garde-manger. Placez vos aliments périssables au réfrigérateur ou au congélateur, dans des contenants ou des emballages appropriés.

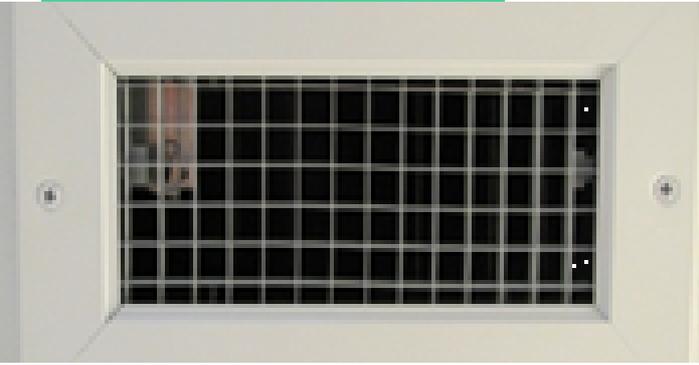
Les filtres au charbon de la hotte de la cuisinière sont à remplacer lorsqu'ils n'absorbent plus les odeurs. La CHJM les remplace une fois par année, lors de la visite d'inspection annuelle du logement.

Comment nettoyer ?

Lorsque le bouton FILTER s'allume, il faut nettoyer les préfiltres métalliques. Pour les nettoyer, retirez-les et laissez-les tremper dans l'eau chaude savonneuse. Utilisez un chiffon mouillé et un détergent doux pour nettoyer toutes les surfaces exposées aux éclaboussures de graisse.



Grille de ventilation



La grille de ventilation sert à évacuer l'air humide et vicié du logement vers l'extérieur de l'immeuble en continu. Il n'y a pas d'interrupteur pour mettre en marche ou arrêter le système.

Il est important de ne jamais obstruer les grilles de ventilation, car ceci empêche le renouvellement de l'air frais dans les pièces.



Comment nettoyer ?

1) Utilisez un linge à épousseter, un plumeau ou l'aspirateur pour nettoyer régulièrement les grilles de ventilation et déloger la poussière qui s'y accumule.

2) Nettoyez avec un linge légèrement humide et un détergent doux. Essuyez immédiatement avec un linge propre et sec.

Fenêtres



Les fenêtres sont coulissantes et à double vitrage.

Il est important de nettoyer régulièrement les rails des fenêtres afin que les vitres s'ouvrent bien. Les châssis et les vitres des fenêtres doivent être lavés au moins deux fois par année.

Lorsqu'il y a présence d'humidité, essuyez les fenêtres et leurs rebords.



Comment nettoyer ?

Utilisez une éponge ou un chiffon avec un savon doux pour nettoyer le cadre, les rails et les vitres des fenêtres.

Planchers



Pour protéger le plancher, la CHJM recommande d'installer des coussinets en feutre sous les pieds de vos meubles et, lorsque vous déplacez un meuble lourd, de placer une carquette sous celui-ci.

Si un liquide est renversé sur le plancher ou sur un meuble, absorbez-le avec un linge sec, puis nettoyez avec un linge humide.

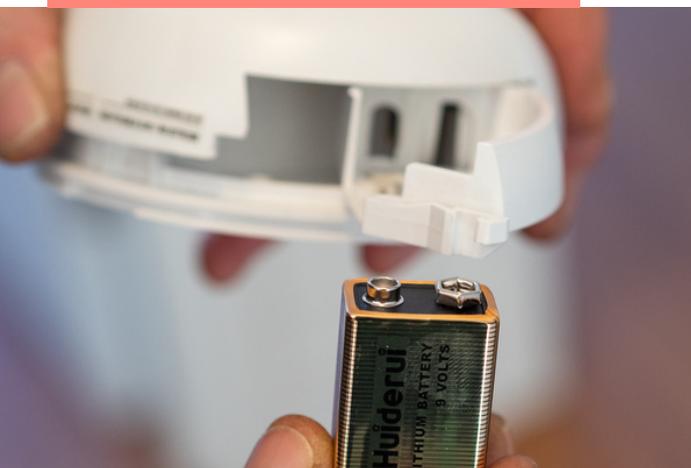
Utilisez avec prudence les produits suivants : vernis à ongles, vernis, épices, cire à chaussures, rouge à lèvres, solvant à peinture (effet décapant), feutres permanents, crayons, etc. Ils peuvent tacher votre plancher.

Comment nettoyer les planchers?

Pour nettoyer les planchers, ne versez pas d'eau directement sur les surfaces. Utilisez plutôt une vadrouille ou un linge mouillé et essoré avec une petite quantité de savon doux comme Vim Oxy-Gel.



Avertisseur de fumée



Les avertisseurs de fumée émettent un signal sonore pour alerter les occupants d'un logement ou d'une maison lorsqu'il y a une présence anormale de fumée dans leur domicile.

De plus, tout avertisseur de fumée muni d'une pile émet un signal sonore intermittent lorsque la pile est faible. Dès que le signal se fait entendre, remplacez la pile.

Pour votre sécurité, n'obstruez jamais l'avertisseur de fumée. Il est interdit de débrancher, de peindre ou de remplacer l'avertisseur de fumée.

Animal de compagnie

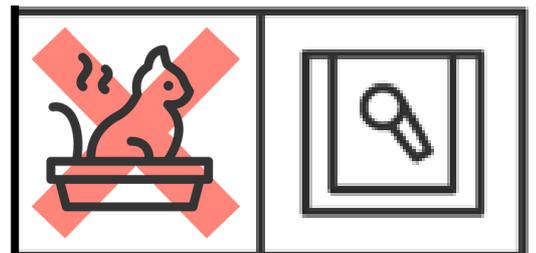
Lorsque vous avez un animal de compagnie, vous êtes tenus de respecter les normes de salubrité et de limiter les éventuels problèmes d'hygiène que votre animal est susceptible de causer, tant dans votre logement que dans les aires communes (entrée de l'immeuble, escaliers, etc.).

Ainsi, il est important de maintenir votre logement propre et en bon état et de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires.



Voici quelques conseils à suivre pour maintenir votre logement propre et salubre.

- Pour éviter que vos animaux de compagnie fassent leurs excréments sur le plancher, nettoyez la litière de votre chat quotidiennement et amenez votre chien à l'extérieur au moins deux fois par jour. Si vous ne pouvez pas sortir votre chien, installez un tapis absorbant qui neutralise les odeurs pour lui permettre de faire ses besoins.
- Nettoyez le bac à litière de votre chat régulièrement.
- Ne jetez jamais la litière dans la chute à déchets, car elle peut causer des dégâts importants. Des frais vous seront alors facturés pour le ramassage et le nettoyage de la chute. Mettez toujours la litière dans un sac et jetez-la directement dans le bac situé au sous-sol de votre immeuble ou à l'extérieur.



Inspection du logement

Pour votre sécurité, la CHJM est dans l'obligation de faire l'inspection et l'entretien de tous ses équipements de protection incendie chaque année. Cette inspection inclut la vérification des avertisseurs de fumée dans les logements et le remplacement des filtres de charbon des hottes de cuisine. Profitez de la visite des employés de la CHJM pour signaler toute anomalie ou tout problème particulier dans votre logement.

Vous avez la responsabilité d'entretenir convenablement votre logement. Si la CHJM constate qu'un logement a subi une dégradation anormale, elle pourra exiger que le locataire fautif assume les frais d'entretien et de réparation nécessaire à la réhabilitation du logement.



À retenir

Afin d'éviter une infestation d'insectes, ne ramassez ni matelas, ni divans, ni boîtes de carton en bordure de rue.

Placez vos déchets dans un sac de plastique. Fermez le sac hermétiquement. Jetez le sac dans une poubelle. Vous devez régulièrement sortir vos déchets dans les contenants situés à l'extérieur de l'immeuble afin d'éviter les mauvaises odeurs ou la prolifération de vermine dans le logement.

Jetez les matières recyclables (vitre, verre, métal, plastique et papier) dans les bacs prévus à cet effet.

Aide-mémoire pour l'entretien

Quoi nettoyer	Avec quels produits	À tous les jours	1x par semaine	1x par deux semaines	1x par mois	2x par année
Convecteur de chauffage					X	
Luminaires				X		
Cuvette de la toilette	Éponge et nettoyant ménager doux et non abrasif		X			
Lavabo			X			
Baignoire			X			
Robinet et pomme de douche			X			
Évier de cuisine			X			
Fenêtres						
Surfaces de travail de la cuisine	Nettoyant efficace contre la graisse	X				
Préfiltres de ventilation de la hotte	Trempage dans de l'eau chaude savonneuse; chiffon mouillé et détergent doux					X
Grilles de ventilation	Linge à épousseter, plumeau ou aspirateur				X	
Murs, plafonds et plinthes	Chiffon humide et détergent doux et non abrasif				X	
Planchers	Nettoyage : aspirateur Lavage : vadrouille humide et un peu de savon doux		X			

Cohabitation harmonieuse

Entente entre voisins

La cohabitation harmonieuse entre les voisins est d'une importance capitale pour le bien-être de chaque locataire. Le respect en tout temps du règlement d'immeuble de la CHJM permet d'assurer la sécurité et la tranquillité des lieux loués, des aires communes et des terrains extérieurs, de même que leur maintien en bon état. Ainsi, vous devez faire attention aux éléments suivants :

- Son de la radio ou du téléviseur : gardez le son à un niveau raisonnable.
- Chien qui jappe et qui dérange les voisins : prenez les mesures nécessaires pour que les jappements cessent.
- Arrosage des plantes extérieures : assurez-vous que l'eau ne coule pas sur les balcons des étages en dessous.
- Sortir les déchets : assurez-vous que le sac ne coule pas par terre dans les espaces communs; si cela se produit, nettoyez.
- Conversations dans les espaces communs : évitez de parler dans les corridors pour ne pas déranger les voisins.
- Ne laissez rien dans les corridors et les escaliers.
- Aucun racisme, sexisme ou commentaire désobligeant ne sera toléré.

Quoi faire en cas de problème de voisinage?

Si, malgré tout, la cohabitation avec certains locataires est difficile, en raison de leur comportement, avisez l'agent ou l'agente de relation avec la clientèle, qui traitera votre plainte.



Politique de traitement des plaintes

L'équipe de la CHJM – administrateurs et employés – vise l'excellence dans la prestation des services tout en maintenant le respect comme valeur fondamentale à la base de toutes ses interventions. Si vous avez déjà communiqué avec un membre de notre équipe pour l'informer d'une problématique et que le service rendu ne correspond pas à vos attentes, vous pouvez formuler une plainte par les moyens suivants :

- En tout temps, par courriel, à info@chjm.ca, ou par la poste, au 150, rue Ontario, Montréal (Québec)H2X 1H1.
- Pendant les heures d'ouverture des bureaux :
 - Par écrit : en venant déposer votre lettre au bureau situé au 150, rue Ontario Est;
 - Par téléphone, au 514 872-1515 si cela concerne l'entretien ou au 514 872-1221 pour les autres sujets. Lors de votre appel, un rendez-vous téléphonique ou en personne vous sera donné. Cet appel fera office d'accusé de réception.
 - En personne : au 150, rue Ontario Est, Montréal. Lors de votre visite, un rendez-vous téléphonique ou en personne vous sera donné. Cette visite fera office d'accusé de réception.

Par souci de confidentialité, la plainte ne sera pas entendue lors de votre appel ou de votre visite. Le rendez-vous permettra d'acheminer la plainte à l'employé ou au gestionnaire concerné, qui assurera un suivi auprès de vous dans un délai de trois (3) semaines.

Pour plus d'informations, consulter la Politique de gestion des plaintes.







Rédaction :

Graphisme :

Photos :

Révision linguistique :

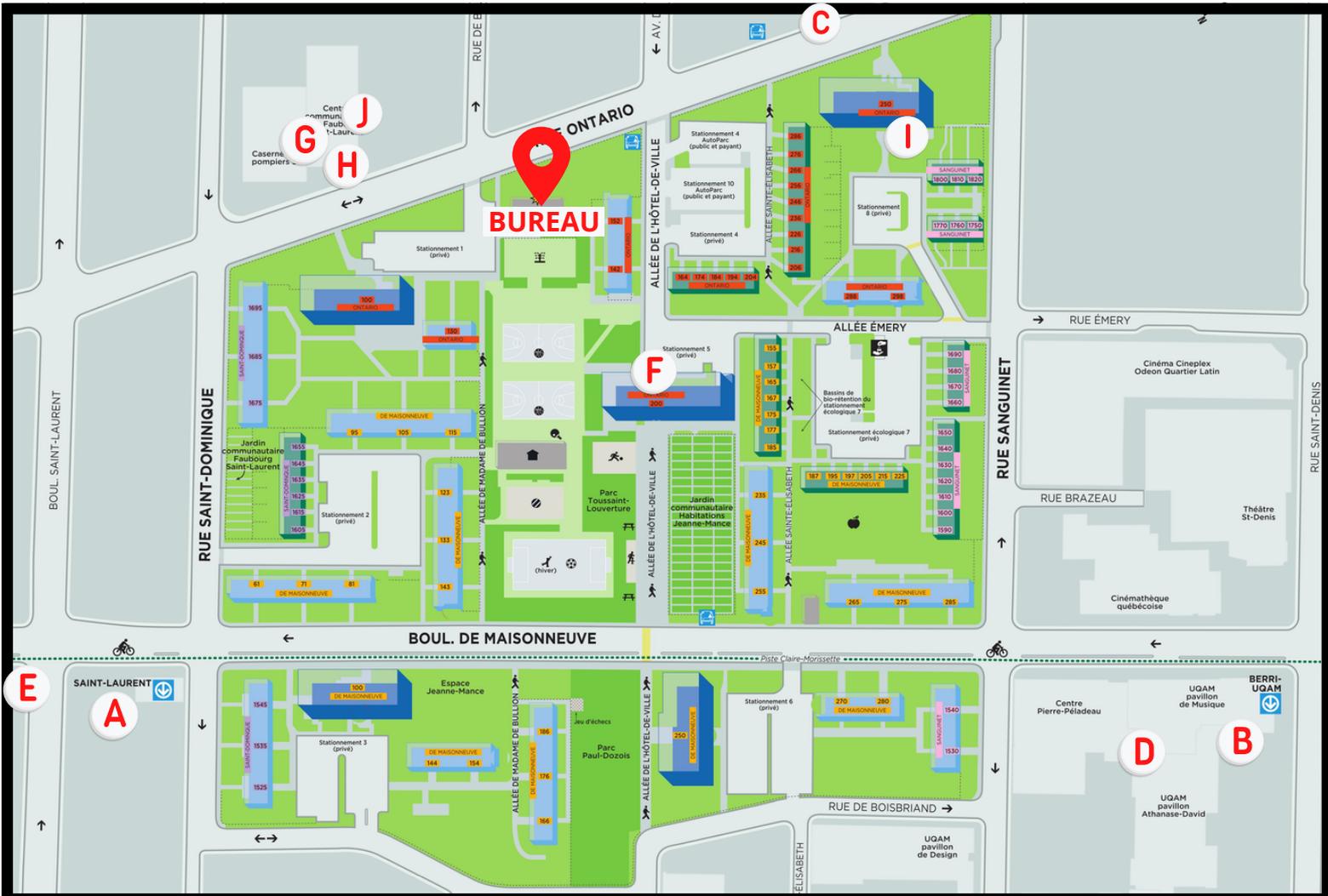
Patricia Bouchard, Ariane Payette, Kévin Pénacq

Ariane Payette, Kévin Pénacq

Valérien Mazataud, Olivier Bousquet

Linguitech

Ressources du quartier



TRANSPORTS

- A** Métro Saint-Laurent et station Bixi
- B** Métro Berri-UQAM

SERVICES

- C** CEGEP du Vieux-Montréal
- D** Université du Québec à Montréal (UQAM)
- E** IGA Express, 1446 boul. St-Laurent

ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

- F** **GO JEUNESSE**, 200 rue Ontario Est
Aide aux devoirs, activités sportives et culturelles, camp de jour pour enfants, ados et jeunes adultes...
- G** **Action Centre Ville (ACV)**, 105 rue Ontario Est
Activités variées, accompagnement des 50 ans et +...
- H** **CERF**, 105 rue Ontario Est
Dépannage alimentaire, impôt, friperie, activités variées...
- I** **FEEJAD**, 250 rue Ontario Est
Intervention de milieu auprès des familles, médiation, activités variées...
- J** **CPE Fleur de Macadam**, 105 rue Ontario Est
Centre de la Petite Enfance (105 places)

MAIS AUSSI... À MOINS DE 2KM :



- Super C Marché St Jacques**, 2035 rue Atateken - 850m
- IGA Place Dupuis**, 865 rue Ste-Catherine Est - 550m
- IGA Complexe Desjardins**, 5 Place Desjardins - 500m



- École primaire Marguerite-Bourgeois**, 2070 rue Plessis - 1.2 km
- École Pierre-Dupuis**, 2000 rue Parthenais - 1.8 km
- École Le Plateau**, 3700 av. Calixa Lavallée - 1.5 km



- Caisse Desjardins** du quartier latin, 1255 rue Berri - 500m
- Banque Nationale**, 801 rue Ste-Catherine Est - 500m
- Caisse Desjardins**, 5 place Desjardins - 600m
- Banque Nationale**, 105 rue Ste-Catherine Est - 350m



- Pharmacie Proxim**, 305 boul. René Levesque Est - 300m
- Pharmacie Jean Coutu**, 865 rue Ste-Catherine Est - 550m
- Pharmacie Jean Coutu**, 150 rue Ste-Catherine Ouest - 600m
- CHUM**, 1000 rue St Denis - 550m
- Clinique médicale sans rendez-vous**, 933 boul. René Levesque Est - 800m