Toronto Community Housing

Manuel du locataire

Un bon domicile. Une bonne communauté.

Tenant Handbook, December, 2006 - French

Qui appeler :

Composez le 911 pour toute urgence

- s'il y a présence de feu ou de fumée dans votre immeuble
- si un acte criminel est en train de se commettre
- si quelqu'un est gravement malade ou blessé
- si l'alarme du détecteur d'oxyde de carbone se déclenche

Si vous ne parlez pas anglais

- dites au préposé ou à la préposée à l'urgence (téléphone) quelle langue vous parlez
- une personne qui parle votre langue vous aidera.

Composez le 416.981.5500

- si vous n'avez pas d'électricité, de chauffage ou d'eau dans votre appartement
- si vous êtes enfermé dehors (sans clé)
- pour rapporter une fuite, une inondation ou des toilettes bouchées
- pour demander une réparation
- pour rejoindre le personnel
- pour poser une question, faire un compliment ou déposer une plainte

Cette ligne téléphonique est ouverte jour et nuit, sept jours par semaine.

Les personnes contact de votre immeuble

Bureau de l'unité de logement communautaire

_____

Gérant ou gérante du logement communautaire

_____

Agent ou agente de promotion de la santé.

_____

Coordonnateur ou coordonnatrice des services aux locataires

_____

Responsable de projet

_____

Représentant ou représentante des locataires

_____

Une publication de la Société de logement communautaire de Toronto, décembre 2006.

Un bon domicile. Une bonne communauté.

Vous et les plus de 164 000 autres locataires qui habitent dans des logements de la Société de logement communautaire de Toronto, êtes membres d'une des plus grandes et des plus vibrantes collectivités de logement au monde. On y trouve tout autant des personnes âgées que des jeunes, des parents et des enfants et des personnes de toutes aptitudes parlant plus de 70 langues.

Le présent manuel renferme des renseignements pratiques au sujet de votre logement et de votre collectivité, entre autres sur les façons de payer votre loyer, de faire faire des réparations et de recycler. On vous y indique également des façons de coopérer avec vos voisins et le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto en vue de bâtir une collectivité dont vous êtes fier et où il fait bon vivre.

Chaque locataire a le potentiel pour contribuer à la vie et au succès de son domicile, de son immeuble et de son environnement. Je serai ravi de travailler avec vous tous afin de faire de la Société de logement communautaire de Toronto un endroit exceptionnel où il fait bon vivre.

Le directeur général,

Derek Ballantyne

Table des matières

Comment fonctionne la Société de logement communautaire. . . .5

Votre loyer. 6
Paiement du loyer, que faire si vous ne pouvez pas payer votre loyer,
loyer indexé sur le revenu, loyers au prix du marché

Votre domicile 8
Les appareils électroménagers, les balcons, le câble, les frais,
la décoration, les ordures, les solutions écologiques, les déchets
dangereux, le chauffage et l'électricité, les assurances,
les insectes et animaux nuisibles, les réparations, l'enlèvement de
la neige, les soins de la cour

Votre immeuble 14
Les services communautaires, la salle de lavage, le stationnement,
la location de salles

En toute sécurité 15
La prévention des incendies, les avertisseurs de fumée, les
détecteurs d'oxyde de carbone, la sécurité collective,
la sécurité personnelle, rapport des actes criminels

S'impliquer 17
Comment fonctionne le système de participation des locataires,
les façons de s'impliquer

Vos droits et responsabilités 20
Expulsions, ce que le personnel peut faire pour vous,
les droits de la personne, la vie privée,
un bon voisin, les transferts à d'autres unités de logement,
l'accès à tous, des collectivités intégratrices

Le déménagement 24

Comment fonctionne la Société de logement communautaire de Toronto

La Société de logement communautaire de Toronto (SLCT) est la plus importante locatrice de logements sociaux au Canada avec ses plus de 164 000 locataires.

Nous sommes composés de collectivités qu'on appelle « Unités de logement communautaire » (ULC), chacune avec son gérant ou sa gérante. Certains immeubles sont gérés directement par le personnel de la Société de logement communautaire de Toronto. D'autres sont gérés au nom de la SLCT par du personnel de gestion des propriétés immobilières sous contrat. Le personnel de la SLCT et de la société de gestion des propriétés immobilières se rapportent au gérant ou à la gérante de l'ULC et fournissent les mêmes services.

Les noms des membres du personnel sont affichés dans votre immeuble.

- Le personnel de l'immeuble peut comprendre un ou une responsable de projet, un ou une concierge, une personne à tout faire ou une personne qui s'occupe de l'entretien général. Ces membres du personnel s'occupent du nettoyage, des réparations et de la plupart des demandes des locataires. Leurs heures de travail sont affichées sur la porte de leur bureau.
- Les coordonnateurs et coordonnatrices des services aux locataires peuvent répondre à vos questions au sujet de votre bail, de votre compte de loyer, des subventions pour le loyer ou des transferts à un autre endroit. Ils se trouvent au bureau de votre ULC.
- Les agentes et agents de promotion de la santé (APS) travaillent avec les locataires, le personnel et les organismes communautaires à la mise en place de collectivités saines. Ils peuvent organiser les services d'interprétation et de traduction, les réunions des locataires et d'autres événements, en plus de vous faciliter l'accès à des services de votre communauté.

La Société de logement communautaire de Toronto

- héberge 164 000 locataires, soit environ six pour cent de la population de Toronto. Les locataires parlent plus de 70 langues.
- 58 500 unités de logement
- plus de 1 500 employés
- une société de logement à but non lucratif appartenant à la ville de Toronto
- la moitié de nos revenus vient des loyers et d'autres frais chargés aux locataires; l'autre moitié vient du financement des gouvernements fédéral et municipal.

Votre loyer

Le paiement de votre loyer

Vous devez payer votre loyer au plus tard le premier jour de chaque mois.

Le paiement pré autorisé (PAP)

Vous pouvez effectuer le paiement de votre loyer par paiement pré autorisé ou à votre banque. Vous ne pouvez pas payer votre loyer par l'entremise de votre immeuble ou du bureau de votre ULC.
La plupart des locataires paient par PAP, le système de paiement pré autorisé Vous pouvez obtenir un formulaire pour le PAP du coordonnateur ou de la coordonnatrice des services aux locataires au bureau de votre ULC. Le PAP est :

- facile à utiliser : chaque mois, votre banque déduit automatiquement le montant du loyer de votre compte ;
- jamais en retard, même si vous êtes malade ou absent
- pratique : si le montant de votre loyer change, le personnel vous envoie un avis et votre banque ajuste automatiquement votre PAP en fonction du nouveau montant.

Paiements à la banque

Vous pouvez également payer votre loyer par l'entremise de votre banque locale, d'une caisse populaire, d'une société de gestion ou d'une compagnie qui encaisse les chèques. Pour ce faire, vous devrez :

- obtenir des fiches de paiement de votre coordonnateur ou coordonnatrice des services aux locataires;
- vous servir de la fiche de paiement pour payer comptant, par chèque, par mandat bancaire ou au guichet automatique.

Communiquez avec votre banque si vous voulez payer par téléphone ou par Internet.

Si vous ne pouvez pas payer votre loyer

Nous voulons que vous restiez dans votre logement! Si vous éprouvez de la difficulté à payer votre loyer, veuillez communiquer avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services aux locataires tout de suite. Si vous traversez des moments difficiles, nous pouvons prendre des dispositions pour un plan de paiement qui vous conviendra. Nous pouvons également vous référer à des services qui vous aideront à gérer vos finances.

Loyer indexé sur le revenu (LIR)

Certains locataires paient un loyer en fonction de leur revenu (LIR). Ces loyers sont subventionnés jusqu'à environ 30 pour cent du revenu brut de tout le ménage. Ceci signifie que :

- votre loyer n'est pas couvert par le contrôle des loyers.
- lorsque votre revenu change, votre loyer change en conséquence; si votre revenu augmente, votre loyer augmente et vice versa. Ainsi, lorsque votre

revenu augmente, votre loyer augmentera dans les 60 à 90 jours de la date de votre changement de revenu. Si votre revenu diminue, votre loyer diminuera le mois suivant.

- En règle générale, les ménages avec le même revenu paient le même loyer, qu'ils demeurent dans un appartement, une maison en rangée ou une maison.

Faire part des changements de votre revenu ou de votre ménage

Le gouvernement de l'Ontario établit les règles pour les subventions des LIR. **Pour continuer de profiter de votre subvention, vous devez :**

- rapporter immédiatement tout changement au niveau de votre revenu (diminutions, augmentations.) **N'attendez pas le réexamen annuel du loyer.** Si vous ne rapportez pas ces changements, on vous fera verser la somme équivalant à l'augmentation du loyer à partir du mois où elle aurait dû être payée.
- rapporter immédiatement tout changement dans votre ménage – naissance d'un enfant, un(e) étudiant(e) qui retourne au collège ou à l'université, un(e) invité(e) à long terme ou encore qui que ce soit qui se joint à ou qui quitte votre domicile.
- rapporter les changements à votre coordinateur ou coordinatrice des services aux locataires.

Réexamen annuel

Tous les ans vous recevrez une trousse de réexamen du loyer. Nous vous demanderons de confirmer le revenu et les actifs de chacune des personnes qui habitent avec vous. Veuillez faire parvenir ces renseignements à votre coordonnateur ou coordonnatrice des services aux locataires dans les 30 jours suivants.

Loyers au prix du marché

Le coût de ces loyers est semblable à celui que charge un propriétaire privé.

Les loyers au prix du marché peuvent changer une fois l'an pour tenir compte des dépenses de votre immeuble ou des changements de politique. Vous recevrez 90 jours d'avis à partir du premier jour du mois si le coût de votre loyer change. Les loyers de la Société de logement communautaire de Toronto ne sont pas régis par le contrôle des loyers, tout comme tous les logements à but non lucratif.

Les locataires qui paient leur loyer au prix du marché peuvent faire une demande pour recevoir la subvention pour le loyer indexé au revenu.
Vous devrez toutefois vous faire inscrire sur la liste d'attente pour toute la ville et peut-être attendre plusieurs années. Vous pouvez obtenir un formulaire de demande au bureau de votre ULC ou communiquer avec le Réseau de logements au 416.981.6111. Si vous vous qualifiez, on vous placera sur la liste d'attente en fonction de la date où vous avez fait votre première demande à la Société de logement communautaire de Toronto.

Votre domicile

Les appareils électroménagers

On trouve, dans chaque unité de logement, un réfrigérateur et une cuisinière. Ils fonctionnent mieux si vous les nettoyez régulièrement. Si vous endommagez votre réfrigérateur ou votre cuisinière, vous devrez payer pour la réparation. Si vous demeurez dans une maison ou une maison jumelée en rangée (townhouse), demandez à votre directeur ou directrice de projet si vous avez le droit d'avoir un lave-vaisselle ou une laveuse. On permet l'utilisation de ces appareils dans certaines maisons ou maisons jumelées en rangée, mais il faut tout d'abord se renseigner. Parlez au personnel de l'immeuble avant d'installer un climatiseur. On s'assurera que l'installation électrique est sécuritaire et que le climatiseur est installé solidement de façon à ce qu'il ne tombe pas. Pour économiser de l'énergie, vérifiez l'évaluation d'Energy Star avant l'achat; vous le trouverez sur un autocollant apposé au climatiseur. Scellez toutes les fuites d'air autour de l'appareil. Enlevez–le de la fenêtre pendant l'hiver.

Les balcons

Si vous avez un balcon, profitez de l'air frais!

Rappelez-vous toutefois :

- de ne pas mettre de tapis sur le balcon parce que les tapis mouillés peuvent endommager le béton;
- de ne pas vous servir de votre balcon pour l'entreposage;
- que les barbecues ne sont pas permis sur les balcons; ils constituent un danger d'incendie et un embêtement pour vos voisins;
- de surveiller les jeunes enfants et les animaux familiers lorsqu'ils sont sur le balcon.

La câblodistribution

Le câble n'est pas inclus dans votre loyer.

Vous pouvez vous abonner au câble avec Rogers dans tous les immeubles et avec Bell ExpressVu dans certains d'entre eux. Le coordonnateur ou la coordonnatrice des services aux locataires peut vous renseigner sur les services de câblodistribution disponibles dans votre immeuble.

Vous n'avez pas le droit d'attacher une antenne parabolique à l'immeuble sans avoir tout d'abord vérifié avec le surintendant ou la surintendante de votre immeuble.

Les frais

Rapportez toujours immédiatement tout problème qui surgit.

On ne vous chargera aucun frais pour l'entretien normal. On **pourra** toutefois vous faire payer pour des dommages si :

- des membres de votre famille, des invités ou des animaux familiers causent des dommages à votre unité de logement ou à des aires communes
- il faut effectuer des réparations parce que vous n'avez pas pris bien soin de votre appartement ou de votre maison en rangée. Ceci peut inclure des travaux d'urgence. On pourrait, par exemple, vous faire payer pour des dommages causés par l'eau d'une fuite non rapportée.
- vous perdez vos clés ou vos passes
- vous exigez un service après les heures normales de travail pour du travail qui ne constitue pas une urgence
- votre unité est en bien mauvais état (en deçà de l'usure normale) lorsque vous déménagez

La décoration

Sachez apprécier le plaisir de vivre dans un environnement à la fois agréable et confortable.

Rappelez-vous toutefois que :

- Vous n'avez pas le droit de faire des modifications permanentes (remplacer les planchers, enlever des portes, installer des appareils fixes, par exemple).
- Vous ne devriez utiliser que crochets adhésifs ou collants pour accrocher vos cadres. **N'utilisez pas de clous ou de crochets qui peuvent endommager les murs de façon permanente.**
- Si vous installez du tapis, vous devriez le fixer à l'aide de ruban gommé des deux côtés.
- Vous ne devriez pas utiliser de clous, d'agrafes ou de colle.
- Si vous tapissez, vous devriez choisir du papier peint facile à enlever qui n'endommagera pas les murs.
- Si vous avez des questions, veuillez vérifiez auprès du personnel de votre immeuble.

Les ordures/vidanges

Dans les immeubles à appartements

- Mettez tout votre recyclage – papier, bouteilles, boîtes de conserve et contenants de nourriture en plastique avec leurs couvercles dans un grand contenant de recyclage placé à cet effet dans votre immeuble.
- Les vidanges/ordures régulières vont dans la chute. Pour éviter de tout boucher :
    - Placez toutes les ordures dans de petits sacs de plastique.
    - Utilisez un sac double pour la litière du chat et les couches.
    - Ne mettez pas de verre, de canettes d'aérosol ou de gros articles dans la chute.
- Demandez au personnel de votre immeuble comment vous défaire des gros articles.

Dans les maisons, les maisons en rangée et certains petits immeubles

- Allez porter tout le recyclage au conteneur de recyclage le plus près. Demandez au personnel de votre immeuble de vous conseiller si vous n'êtes pas certain de ce qui peut être recyclé.
- Placez les ordures dans des sacs de plastique bien attachés dans le conteneur approprié. Vous devriez aller déposer les articles trop gros à l'endroit prévu à cet effet.

Si la ville recueille les ordures directement chez vous, placez les articles recyclables, les ordures, les résidus de jardinage et les matières organiques en bordure du trottoir la veille de la cueillette. Enlevez rapidement les contenants après le passage du camion et laissez-les dans la cour arrière, le sous-sol ou tout autre endroit convenable.

Solutions écologiques

Comptant maintenant près de 164 000 locataires, la Société de logement communautaire de Toronto a un impact important sur l'environnement de la ville. Nous utilisons pour une valeur de plus de 100 millions de dollars par an en énergie et en eau, nous produisons des dizaines de milliers de tonnes de déchets solides, puis nous émettons plus de 400 000 tonnes de gaz à effet de serre qui causent le smog et le réchauffement planétaire. Une Société de la grandeur de la nôtre peut avoir tout un impact sur l'environnement de la ville.

C'est la raison pour laquelle la Société de logement communautaire de Toronto a un "Plan vert » pour économiser de l'énergie et de l'eau ainsi que pour éliminer la pollution.

- Nous avons remplacé les vieux réfrigérateurs et cuisinières
- Nous avons installé des toilettes à faible débit
- Nous avons consacré plus de 100 millions de dollars à l'amélioration de nos immeubles
- Nous nous sommes associés aux locataires pour d'autres initiatives "vertes" telles que les jardins communautaires.

Nous travaillons maintenant en collaboration avec les locataires en vue d'augmenter le recyclage, de créer des endroits plus propres et plus sécuritaires pour les ordures, d'économiser l'eau et d'améliorer les espaces verts.

Déchets dangereux

Vous avez la responsabilité de prendre des dispositions pour vous défaire des aiguilles, de la peinture, des diluants et des piles. Demandez à un membre du personnel de votre immeuble de vous renseigner à ce sujet.

Le chauffage et l'électricité

Le chauffage et l'électricité sont inclus dans le loyer de la plupart des immeubles. Si ce n'est pas le cas où vous demeurez, la personne qui s'occupe de la coordination des services aux locataires pourra vous aider à vous brancher aux services d'utilité publique.

Économies d'énergie

Vous pouvez contribuer à réduire les coûts en suivant les quelques conseils que voici :

- Ne chauffez pas l'extérieur! S'il fait trop chaud dans votre logement l'hiver, n'ouvrez pas les fenêtres. Abaissez le thermostat.
- Économisez l'énergie dans la cuisine. Mettez des couvercles sur les marmites lorsque vous cuisez. Ne laissez pas les ronds du poêle allumés après avoir fini de les utiliser et ne vous servez pas de votre four pour réchauffer votre appartement. Ne laissez pas la porte du réfrigérateur ouverte et ne réglez pas sa température au plus froid.
- Demandez qu'on effectue des réparations. Un robinet qui fuit peut remplir un bain en une journée et occasionner des moisissures. Si des fenêtres sont brisées ou les rails sur lesquels elles glissent ne fonctionnent pas bien, elles peuvent causer des courants d'air et gaspiller l'énergie.
- Prenez des habitudes « vertes ». Éteignez les lumières lorsque vous quittez une pièce. Branchez votre équipement électronique dans une barre multiprises et fermez-la au complet lorsque vous ne vous en servez pas. Baissez le thermostat ou l'air climatisé lorsque vous sortez pour de longues périodes de temps. Fermez les rideaux pour garder la chaleur à l'extérieur pendant l'été et ouvrez-les pendant l'hiver pour laisser pénétrer la chaleur du soleil.

Assurances – protégez vos effets personnels

La Société de logement communautaire de Toronto n'assure pas vos effets personnels. Nous vous recommandons fortement d'acheter une police d'assurance pour locataires. Celle-ci peut :

- vous aider à remplacer meubles, vêtements, articles de cuisine et autres effets personnels endommagés par le feu, l'inondation ou le vol
- payer pour des dommages qui peuvent avoir été causés par vous, votre famille ou vos invités
- répondre aux exigences en matière d'assurances pour réserver des salles communes pour des fêtes

Communiquez avec des compagnies d'assurance locales pour obtenir des renseignements sur les prix et les détails.

Si vous recevez déjà de l'aide sociale, Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées peuvent payer vos primes jusqu'au maximum d'allocation logement. Adressez-vous à votre coordonnateur ou coordonnatrice des services aux locataires pour savoir si vous vous qualifiez.

Les insectes et animaux nuisibles

Il arrive malheureusement que les cafards (coquerelles), les souris et autres animaux nuisibles qui s'infiltrent dans les immeubles. On les trouve en plus dans les endroits malpropres, en désordre, encombrés ou trop chauds. Contribuez au contrôle de ces visiteurs indésirables.

- Gardez votre unité de logement propre. Débarrassez-vous de vos ordures de la façon prescrite.
- Avisez le personnel de votre immeuble si vous voyez des cafards (coquerelles) ou d'autres animaux nuisibles. S'il faut effectuer un traitement, suivez les instructions à la lettre pour obtenir les meilleurs résultats qui soient.
- Ne nourrissez pas les pigeons, les écureuils ou des animaux errants. Ceci pourrait attirer des animaux nuisibles tels que les souris, les rats, les moufettes et les ratons-laveurs.

Les punaises des lits

Les punaises des lits constituent de plus en plus un problème à Toronto et dans plusieurs autres villes. Il faut travailler vite et bien pour les contrôler.

- Rapportez toute infestation au personnel de votre immeuble ou composez le 416.981.5500 sur le champ.
- S'il faut suivre un traitement, suivez les instructions à la lettre. Autrement, il ne sera pas efficace.
- Ne jetez pas de matelas ou de meubles infestés. Ceci contribuerait à étendre le problème. Demandez plutôt au personnel de vous indiquer comment vous débarrasser de ces articles de façon sécuritaire.

Vous pouvez prévenir l'infestation par les punaises de lit en nettoyant tout fouillis et en passant l'aspirateur régulièrement.

Réparations

Réparations urgentes

Composez le 416.981.5500 pour les réparations urgentes – si vous n'avez pas de chauffage ou d'électricité ou encore si vous voulez rapporter des fuites, des toilettes qui débordent ou une inondation.

EasyTrac – un service qui aide le personnel et les locataires à savoir ce qui se passe au sujet des demandes de service des locataires et qui répond à vos questions. Lorsqu'une personne fait une demande, on lui fournit un numéro EasyTrac et on le note dans notre base de données des services. Les surintendants, les autres membres du personnel de l'immeuble et le personnel du centre de réponses peuvent vérifier dans la base de données pour pouvoir faire le suivi de toutes les demandes. On la met à jour chaque fois que vous téléphonez avec une question et qu'il existe de nouveaux renseignements ou encore lorsque le travail a été fait.

Réparations de routine

Parlez à votre surintendant(e), composez le 416.981.5500 ou remplissez et signez un formulaire de demande de service (Tenant Service Request Form) pour toute réparation de routine telle que :

- les appareils qui ne fonctionnent pas correctement
- la plomberie et l'éclairage
- les planchers, murs, plafonds, portes ou fenêtres endommagés

Le bureau de votre immeuble peut vous fournir le formulaire pour faire faire des réparations. Celui-ci donne au personnel la permission d'aller dans votre appartement pour effectuer les réparations lorsque vous n'êtes pas là. Si vous n'êtes pas certain du problème, vous pourrez expliquer ce qui ne fonctionne pas bien en vous aidant de photos dans le bureau du surintendant ou de la surintendante.

On vous fournira un numéro EastTrac pour votre réparation. Ce numéro vous permettra de faire le suivi avec le personnel au sujet de votre demande. Les réparations de routine devraient être complétées dans les cinq jours ouvrables. Si on a besoin de plus de temps, on vous le dira et on vous expliquera pourquoi.

L'enlèvement de la neige

Les locataires de maisons et de certaines maisons en rangées doivent enlever la neige des trottoirs publics en face de leur domicile ainsi que de leur propre trottoir et marches. Les locataires handicapés peuvent contacter la ville au 416.392.7768 et prendre des dispositions pour faire enlever la neige.

Soins de la cour

Les locataires qui habitent dans des maisons et des maisons jumelées en rangée (townhouse) doivent tondre le gazon, enlever les feuilles, élaguer leurs haies et entretenir leur cour. N'oubliez pas de composter vos feuilles et le gazon coupé. Vous obtiendrez ainsi du fertilisant gratuit tout en gardant un beau jardin. Appelez la ville de Toronto au 416.338.2010 pour vous renseigner sur l'endroit où vous pouvez obtenir un composteur à moindre prix.

Votre immeuble

Les services communautaires

Dans certains immeubles, des organismes locaux fournissent des cours d'anglais, des programmes pour enfants et d'autres services pour locataires et non locataires. Dans certains immeubles, on trouve des bureaux utilisés par les médecins et les podiatres. Plusieurs locataires ont recours à ces services pratiques. Pour en savoir davantage, parlez au personnel de votre immeuble.

Les salles de lavage

La plupart des édifices disposent d'une buanderie avec laveuses et sécheuses qui fonctionnent avec de la monnaie. Les heures d'ouverture et les tarifs sont indiqués dans la buanderie.

Si une laveuse ou une sécheuse brise ou « avale » votre monnaie, composez le 416.889.0680. Si vous téléphonez après les heures de bureau, on vous répondra le jour ouvrable suivant. Nous nous engageons à effectuer des réparations de bonne qualité dans les cinq jours ouvrables suivants.

Il est préférable de ne pas trop remplir les appareils ou d'ajouter plus d'eau si vous voulez obtenir des vêtements plus propres et empêcher les appareils de briser. Si vous utilisez une laveuse avec chargement à l'avant, vous obtiendrez de meilleurs résultats avec de l'eau froide et la moitié du savon utilisé normalement.

Le stationnement

La majorité des communautés disposent de places de stationnement pour les locataires et les visiteurs. Si vous désirez louer une place de stationnement, communiquez avec le personnel de votre immeuble.

Tous les véhicules stationnés sur des propriétés de la Société de logement communautaire de Toronto doivent avoir un permis de stationnement valide. Si votre véhicule est stationné sur une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto et qu'il ne fonctionne pas ou a une plaque d'immatriculation périmée, on l'enlèvera à vos frais.

Location de salles

Plusieurs immeubles de la Société de logement communautaire de Toronto ont des salles de loisirs, des salles d'activités manuelles, des salles de réunion et des salles d'exercice. Plusieurs sont accessibles en fauteuil roulant.

Les locataires et les groupes de locataires peuvent réserver ces salles pour des réunions, des fêtes et d'autres événements. Il n'en coûte rien pour réserver ces salles lors d'événements accessibles à tous les locataires ou les réunions des locataires. On charge des frais lorsqu'il s'agit de fonctions privées.

Si vous désirez louer un espace et en savoir davantage au sujet de la politique d'utilisation de l'espace, veuillez communiquer avec le bureau de votre ULC ou composer le 416.981.5500. Lorsqu'il s'agit d'événements isolés, il faut réserver l'espace et payer les frais deux semaines avant l'événement. Vous pouvez également réserver l'endroit pour un programme continu tel que les programmes après l'école ou des repas hebdomadaires. Les locataires et leurs invités doivent adhérer à la politique d'utilisation de l'espace.

En toute sécurité

La prévention des incendies

La prévention des incendies est de la plus haute importance. Le personnel vérifie régulièrement l'état de l'équipement contre les incendies et l'équipement de sécurité ainsi que l'état des détecteurs de fumée à chaque automne.

Soyez prêt avant qu'il y ait un feu. Lisez les instructions à l'intérieur de votre porte d'appartement. Sachez où se trouve la sortie la plus proche et pensez à une autre voie de sortie au cas où cette sortie serait bloquée. Si vous êtes handicapé(e) ou si vous savez que vous aurez besoin d'aide pour quitter l'immeuble, adressez-vous au personnel de votre immeuble.

Si vous croyez qu'il y a incendie, déclenchez l'alarme d'incendie la plus proche et composez le 911.

Avertisseur de fumée et détecteur d'oxyde de carbone (CO)

L'avertisseur de votre unité de logement fonctionne soit à l'électricité, soit à piles. Vérifiez-le régulièrement pour vous assurer qu'il fonctionne. Si vous possédez un détecteur d'oxyde de carbone, demandez au personnel de votre immeuble de vous montrer comment en faire l'entretien.

Si l'alarme de votre avertisseur de fumée se déclenche et que vous êtes certain qu'il n'y a PAS DE FEU :

- ouvrez les fenêtres
- faites sortir la fumée
- tenez la porte de votre appartement fermée de façon à ce que la fumée ne se répande pas dans le corridor.

Si l'alarme du détecteur d'oxyde de carbone se déclenche, composez le 911.

Ne débranchez jamais les avertisseurs de fumée, les détecteurs de CO ou ce qui ferme automatiquement les portes. S'ils vous embêtent, parlez au personnel de votre immeuble.

La sécurité collective

Les immeubles les plus sûrs sont ceux où les locataires se connaissent, participent aux activités sociales et travaillent ensemble au bien-être de leur communauté.

Plusieurs immeubles ont mis sur pied des comités de sécurité qui se réunissent pour discuter des problèmes de sécurité et des mesures à prendre pour les régler. Il existe également des programmes qui aident les locataires et le personnel à améliorer leur sécurité. Notons, par exemple, le réseau de surveillance des quartiers, les programmes de surveillance où les locataires veillent les uns sur les autres et la vérification des systèmes de sécurité. Pour vous joindre à un de ces groupes ou pour en démarrer un, parlez à votre représentant ou représentante des locataires ou à votre agent ou agente de promotion de la santé communautaire.

Faites votre part pour assurer votre sécurité.

- Assurez-vous que la porte de votre appartement soit toujours fermée à clef.
- Ne laissez pas d'objet dans vos portes pour les tenir ouvertes.
- Pour assurer la sécurité de votre enfant, veuillez garder l'équerre de blocage de la fenêtre en place (ce qui empêche la fenêtre de s'ouvrir au complet).
- Ne prenez jamais l'ascenseur avec un étranger. Attendez de voir quelqu'un que vous connaissez pour y aller avec vous. Tenez-vous près du panneau de contrôle.
- Ne laissez pas entrer des étrangers. Si quelqu'un vous dit qu'il/elle est de la Société de logement communautaire de Toronto, demandez à voir une pièce d'identité.
- Si quelqu'un vous appelle de l'entrée et si vous pouvez voir l'entrée grâce à un canal de câblodistribution (télévision), vérifiez avant de laisser entrer cette personne.
- Si vous vous inquiétez de la présence de quelqu'un dans votre immeuble, veuillez communiquer avec le personnel ou composer le 416.981.5500.

Sûreté personnelle

Dans plusieurs immeubles, les locataires ont instauré un système où des personnes veillent l'une sur l'autre («buddy system»). Certains organismes disposent d'un système semblable par téléphone auquel vous pouvez adhérer.

Pour de plus amples renseignements, adressez-vous à votre représentant(e) des locataires, au consultant ou à la consultante sur la sécurité collective ou encore à l'agent(e) de promotion de la santé.

Rapporter les actes criminels

Composez le 911 si vous croyez qu'un acte criminel est en train de se produire dans votre immeuble ou si quelqu'un est en danger.

Dites à la police que vous désirez demeurer anonyme. Vous pouvez également appeler Crime Stoppers au 222-TIPS si vous voulez rapporter un crime et demeurer anonyme. Crime Stoppers n'utilise pas d'afficheur.

Faites part de vos inquiétudes au personnel de l'immeuble ou aux consultant(e)s de la sécurité collective de façon à ce qu'ils puissent faire le suivi.

Travailler ensemble à la sécurité

Vous pouvez contribuer à la sécurité d'un immeuble en vous joignant au personnel, aux partenaires communautaires et à la police. Des centaines de locataires de la Société de logement communautaire de Toronto ont :

- mené une étude de sécurité
- créé des comités sur la sécurité
- collaboré à la planification de la sécurité communautaire

S'impliquer

Chaque locataire fait partie de la collectivité de la Société de logement communautaire de Toronto. Votre travail avec les autres locataires et le personnel vous aide à faire de votre communauté un endroit agréable et sécuritaire où il fait bon vivre. Vous pouvez également vous faire entendre lorsque vient le temps de prendre des décisions qui vous concernent.

- **Participez aux élections des locataires.** Chaque immeuble a son représentant ou sa représentante des locataires élu(e) pour un mandat de trois ans. Tous les locataires âgés de 16 ans ou plus peuvent voter et se présenter aux élections.

- **Parlez à votre représentant(e) des locataires.** Votre représentant(e) des locataires fait partie du Conseil des ULC qui discute des questions qui préoccupent tous les locataires. Vous pouvez informer votre représentant(e) des locataires des sujets qui comptent pour vous ou encore travailler avec lui/elle pour démarrer une activité dans votre communauté.

- **Parlez à votre agent(e) de promotion de la santé (APS)** pour en savoir davantage au sujet des réunions, des activités ou des groupes de votre immeuble ou encore pour lui suggérer de nouvelles idées. Les APS peuvent également vous aider à organiser vos réunions et vos activités.

- **Surveillez le panneau d'affichage de votre immeuble** pour les avis de réunions et les procès-verbaux des réunions. Vous pouvez également assister aux réunions du Conseil de l'ULC et du Conseil d'administration en tant qu'observateur/observatrice.

- **Suggérez de nouvelles idées.** Plusieurs des meilleurs programmes et activités ainsi que des solutions les plus pratiques aux problèmes viennent des locataires. Si vous avez une idée, faites-en part à votre représentant(e) des locataires ou à l'agent(e) de promotion de la santé.

Comment fonctionne le système de participation des locataires

Le système de participation des locataires a été conçu par les locataires et le personnel en vue de s'assurer que les locataires puissent se faire entendre à tous les niveaux, soit de celui de leur immeuble à celui du Conseil d'administration.

Dans chaque immeuble

On élit un(e) représentant(e) des locataires pour un mandat de trois ans. Le représentant ou la représentante des locataires :

- représente tous les locataires d'un immeuble ou d'un complexe
- travaille en collaboration avec les autres groupes de locataires et le personnel
- tient le Conseil de l'ULC au courant des préoccupations des locataires
- rapporte aux locataires les questions d'intérêt au niveau de l'ULC
- défend les intérêts des locataires auprès des autres locataires et des partenaires communautaires
- se conforme à toutes les politiques de la Société de logement communautaire de Toronto

Les représentants des locataires ne font pas partie du personnel. Ils ne s'occupent pas des urgences dans l'immeuble et n'ont pas les clés des appartements ou des bureaux. Ils ne s'impliquent pas dans les expulsions ou les conflits au sujet de votre loyer.

Chaque ULC

Le Conseil de l'ULC se réunit régulièrement pour échanger de l'information et aider à résoudre les problèmes qui affectent les locataires de l'ULC. Celui-ci est composé de représentants et représentantes des locataires.

Les conseils des ULC travaillent avec les locataires, le personnel et les organismes communautaires à l'élaboration d'un plan d'affaires communautaire. Ceci signifie que les locataires ont leur mot à dire au niveau des programmes, des services et du budget de leur ULC.

Le conseil d'administration de la Société de logement communautaire de Toronto

Les locataires élisent deux représentant(e)s pour siéger au Conseil d'administration composé de douze membres. Les autres membres du Conseil sont quatre conseillers/conseillères municipaux et cinq citoyens. Le Conseil prend des décisions sur les politiques qui ont un impact sur le fonctionnement global de la Société de logement communautaire de Toronto.

Participation à la planification

Les locataires peuvent participer à la planification de l'avenir de leur communauté de plusieurs façons.

• Le plan de gestion communautaire est un plan d'action de la Société de logement communautaire de Toronto qui s'étale sur une période de trois ans. Il est basé sur des consultations avec toutes les ULC et fournit l'occasion à tous les locataires et représentants de la collectivité intéressés de participer au processus.

• Les conseils des ULC fournissent des idées lors de la préparation des plans d'affaires des ULC qui établissent les priorités et le budget.

• Tous les ans, des locataires de partout à travers la Société de logement communautaire de Toronto décident de la façon dont est dépensée une partie du budget d'immobilisations pour apporter les améliorations identifiées par les locataires.

Développement économique communautaire

La Société de logement communautaire de Toronto s'engage à trouver des façons de fournir des ouvertures sur le plan économique pour vous et votre voisinage. Certaines ULC ont aidé des étudiant(e)s à se trouver un emploi d'été alors que d'autres se sont alliées à des commerces dans la communauté pour fournir du travail à des locataires.

Adressez-vous au gérant ou à la gérante de votre unité de logement communautaire pour en savoir davantage.

Investir dans la jeunesse

La Société de logement communautaire de Toronto investit dans ses enfants et sa jeunesse par :

• la formation au leadership

• les bourses d'études

• les foires d'emplois d'été

• les programmes de formation et d'emploi pour les jeunes

Les jeunes se sont impliqués dans le conseil des jeunes, un magazine, une émission de radio, la photographie, d'autres programmes d'art et le Réseau ontarien d'éducation juridique.

L'amélioration de l'état des immeubles

Chaque année, la Société de logement communautaire de Toronto investit de l'argent pour rendre nos immeubles plus respectueux de l'environnement et pour réparer les immeubles qui en ont le plus besoin. Ceci comprend le remplacement des vieilles ampoules électriques par de nouvelles qui économisent de l'énergie, l'amélioration des aires de recyclage et d'enlèvement des ordures ainsi que l'amélioration des salles de lavage pour les rendre plus faciles à utiliser.

Un programme de remise à neuf des unités de logement démarre en 2007. Ce programme comprend la modernisation de la salle de bain et de la cuisine de certaines unités.

Fonds d'investissement social

Chaque année, la Société de logement communautaire de Toronto met de côté la somme de un million de dollars pour des projets locaux qui aident à bâtir des collectivités solides. Les conseils des ULC, les autres groupes de locataires ainsi que des groupes à but non lucratif qui travaillent avec les locataires peuvent faire une demande pour obtenir une subvention pour un projet.

Adressez-vous à votre agent ou agente de promotion de la santé pour obtenir plus de détails.

Fonds du Conseil pour les ULC

Le fonds du Conseil de l'ULC fait partie du plan en vue d'assurer un système de participation efficace. Les fonds du Conseil aident les conseils des locataires et les groupes de locataires pour qu'ils puissent s'impliquer dans les prises de décisions de la communauté.

Adressez-vous à votre agent ou agente de promotion de la santé pour obtenir plus de détails.

Vos droits et responsabilités

C'est votre demeure. Vous pouvez y demeurer aussi longtemps que vous désirez à la condition que vous assumiez vos responsabilités telles que précisées dans la *Loi sur la location à usage d'habitation.*

Vous avez la responsabilité :

- de payer votre loyer à temps tous les mois
- de garder l'appartement en bon état de propreté
- d'informer le locateur de tout problème d'entretien ou de réparations
- de réparer ou payer pour tout dommage que vous causez :
    - dans le logement ou un endroit commun
    - accidentellement ou intentionnellement
    - vous-même, un autre occupant du logement, vos animaux familiers ou toute personne à qui vous permettez l'accès à l'immeuble
- de fournir un avis de 60 jours si vous prévoyez quitter l'appartement
- d'informer le locateur de tout changement au niveau de votre revenu ou de la composition des occupants de votre logement

En tant que votre locateur, la Société de logement communautaire de Toronto a d'importantes responsabilités.
Nous devons :

• fournir les services essentiels – le combustible, l'électricité, le gaz, l'eau chaude et l'eau froide

• maintenir l'immeuble en bon état

• nous conformer aux normes et règlements locaux en matière de santé, de sécurité et de propriété

• si vous le demandez, fournir un reçu pour tout paiement

Expulsion

La Société de logement communautaire de Toronto ne veut pas vous expulser. Nous voulons régler les problèmes tôt pour que vous puissiez demeurer dans votre logement. Veuillez communiquer avec le coordonnateur ou la coordonnatrice des services aux locataires si vous ne pouvez pas payer votre loyer ou si vous éprouvez d'autres difficultés.

Vous pouvez toutefois être expulse :

- si vous payez sans cesse votre loyer en retard
- si vous fournissez de faux renseignements au sujet du revenu de votre ménage
- si vous n'êtes plus éligible pour un logement avec loyer indexé sur le revenu et que vous ne payez pas le loyer au prix du marché
- si vous faites du bruit et agissez de façon à embêter sérieusement un autre locataire ou le locateur

- si vous avez un animal familier qui blesse quelqu'un, constitue une nuisance exagérée, provoque une allergie sérieuse chez un autre locataire et que vous ne vous occupez pas du problème de la façon raisonnable prescrite par le personnel
- si vous menacez la sécurité d'un autre locataire
- s'il y a plus de personnes dans votre appartement que ce qui est permis selon les règlements locaux sur la santé et la sécurité ou les normes du logement
- si vous enfreignez la loi ou exercer un commerce illicite où que ce soit dans un immeuble ou une propriété de la Société de logement communautaire de Toronto

Veuillez vous adresser au coordonnateur ou à la coordonnatrice des services aux locataires pour de plus amples renseignements sur les expulsions.

Code de conduite du personnel

La Société de logement communautaire de Toronto a un code de conduite pour tout le personnel et les agents contractuels qui gèrent les propriétés. Le personnel ne peut pas :

- accepter des locataires des pourboires, de l'argent ou des cadeaux
- vendre des articles ou des services aux locataires
- acheter des biens des locataires ou de leurs familles
- accepter d'être payé pour des services rendus aux locataires
- d'échanger des services pour des biens avec des locataires
- de s'approprier ou de se servir des biens des locataires, même s'ils ont quitté l'immeuble
- d'emprunter de l'argent ou quoi que ce soit d'autre des locataires
- de servir de témoin pour un testament, un serment ou un affidavit pour un locataire, sauf s'il s'agit d'un parent, ou agir en tant qu'exécuteur du testament d'un locataire
- de se présenter au travail lorsqu'il n'est pas en état de travailler suite à l'absorption d'alcool ou de drogues illicites
- d'abuser des locataires de quelque façon que ce soit
- de faire preuve de discrimination ou de harcèlement contre les locataires de quelque façon que ce soit

Si vous croyez que des membres du personnel ont désobéi à ce code, veuillez en faire part au gérant ou à la gérante de votre ULC.

Plaintes au sujet du personnel

La Société de logement communautaire de Toronto a une politique de plaintes au sujet du personnel à laquelle peuvent se référer les locataires.

Si vous n'êtes pas satisfait des services que vous avez reçus du personnel ou des gérants des immeubles sous contrat et du personnel, veuillez vous adresser au gérant ou à la gérante de l'ULC.

Le gérant ou la gérante de l'ULC notera votre plainte et tentera de résoudre le problème dans un délai de 10 jours ouvrables. Si vous n'êtes toujours pas satisfait, veuillez composer le 416.981.5500. On prendra note de votre plainte. Un cadre supérieur communiquera alors avec vous dans les cinq jours ouvrables. (Si votre plainte se rapporte directement au gérant ou à la gérante de l'ULC, veuillez appeler le 416.981.5500 pour faire démarrer le processus.)

Les droits de la personne

La Société de logement communautaire de Toronto est une collectivité intégratrice qui traite tous et chacun de façon équitable. Nous respectons le Code des droits de la personne de l'Ontario ainsi que toutes les politiques provinciales et municipales à cet effet.

Nous avons également notre propre politique sur les droits de la personne, le harcèlement et l'accès équitable qui s'adresse au conseil d'administration, à tous les employés, aux personnes sous contrat, aux locataires, aux bénévoles et aux membres des comités dûment nommés.

On ne tolérera pas la discrimination et le harcèlement. Celui-ci peut se rapporter à des éléments malvenus ou insultants tels que certains commentaires, des blagues, des menaces, des gestes, des rumeurs pernicieuses, de la pornographie, des menaces d'exclure les homosexuels, le refus de travailler avec les personnes de certains groupes, des attouchements non consentis ainsi qu'à l'agression physique ou sexuelle.

Tous devraient essayer de régler les conflits entre eux. Si cela n'est pas possible, vous pouvez soumettre une plainte par écrit au gérant ou à la gérante de l'ULC. Si vous désirez vous plaindre de ce gérant ou cette gérante, composez le 416.981.5500. Un superviseur cadre vous rappellera en dedans d'une journée ouvrable.

Vie privée

Vous avez droit au respect de votre vie privée dans votre demeure. Le personnel ou les personnes sous contrat n'iront dans votre logement que si :

- ils vous ont fourni un avis de 24 heures; ou
- il y a une urgence comme un feu ou une inondation ou que le personnel croit que vous êtes blessé ou malade et que vous avez besoin d'aide.

En bon voisin

Fumer

Les locataires, les visiteurs et le personnel n'ont pas le droit de fumer dans les endroits publics, y compris les halls, les foyers, les bureaux et les salles communes. Vous pouvez fumer dans votre appartement. Si vous fumez sur votre balcon, vérifiez tout d'abord avec vos voisins pour vous assurer que la fumée secondaire ne les dérange pas.

Animaux familiers

Vous êtes responsable de votre animal familier. Vous devez ramasser ses excréments, réparer tout dommage qu'il peut causer et vous assurer qu'il ne pose aucun danger ou qu'il ne dérange les autres locataires et le personnel.

La Société de logement communautaire de Toronto peut limiter le nombre d'animaux familiers dans un appartement. Vous n'avez pas le droit d'avoir un animal que la loi ne permet pas de garder.

Plaintes des voisins

Les locataires devraient essayer de régler les conflits entre eux. Si cela n'est pas possible, vous pouvez soumettre une plainte par écrit. Veuillez communiquer avec le bureau de l'ULC pour obtenir des détails.

Transfert à une autre unité de logement

Vous pouvez demander à être transféré à un autre logement où que ce soit dans la Société de logement communautaire de Toronto en tout temps. Toutefois, la liste d'attente pour la plupart des endroits est très longue, parfois plusieurs années.
Pour faire une demande, parlez au personnel du bureau de votre ULC. On vous expliquera le processus à suivre. En règle générale, les premiers arrivés sont les premiers servis. Il arrive toutefois, dans des cas vraiment spéciaux, que certaines personnes avec des besoins urgents puissent emménager plus rapidement.

Lorsque vous transférez, vous ne devez pas être en retard dans le paiement de votre loyer ou être impliqué dans une poursuite légale contre la Société de logement communautaire de Toronto. Votre logement devra également passer une inspection satisfaisante pour vérifier s'il y a des dommages.

L'accès à tous

Depuis 1997, le comité formé pour éliminer la discrimination fondée sur la capacité physique travaille à faire tomber les obstacles pour les locataires handicapés autant au niveau de la conception des immeubles que des politiques et des attitudes.

La Société de logement communautaire de Toronto a :

- procédé à une inspection poussée de tous ses immeubles pour vérifier les endroits où il faut apporter des améliorations pour y assurer l'accès
- travaillé avec les personnes âgées et le comité formé pour éliminer la discrimination fondée sur la capacité physique pour établir une politique d'accessibilité pour les locataires. On peut trouver cette politique sur le site Web de la Société de logement communautaire de Toronto.

Pour de plus amples renseignements, adressez-vous au personnel de votre immeuble.

Des collectivités intégratrices

La Société de logement communautaire de Toronto est fière de la diversité de ses collectivités.

Nous voulons nous assurer que tous et chacun, peu importe leur origine ou leur langue, puissent participer pleinement à la vie communautaire. Pour ce faire, nous :

- traduisons les avis, les bulletins d'information et tous les autres messages importants dans les principales langues de chaque collectivité
- fournissons des services d'interprétation et de garde d'enfants lors des réunions des locataires
- avons une politique solide des droits de la personne, contre le harcèlement et pour l'accès équitable.

Le déménagement

Vous devez remettre au personnel de l'immeuble un avis écrit de 60 jours avant de déménager. Cet avis doit être remis le premier jour du mois. Si vous déménagez pour aller dans une maison de soins, le personnel pourrait accepter un avis de moins de deux mois.

Inspection de l'unité de logement

Après avoir reçu votre avis, un membre du personnel de l'immeuble procédera à l'inspection de votre appartement.

• On pourrait vous demander de remettre l'appartement dans l'état dans lequel il se trouvait au moment où vous avez emménagé. (Si avez installé du papier peint, on pourrait vous demander de l'enlever, par exemple).

• Il se pourrait qu'on exige que vous défrayiez les coûts des réparations qui s'imposent suite à des dommages sérieux survenus depuis que vous avez emménagé dans l'appartement ou encore si l'appartement est extrêmement sale.

Visite de l'unité de logement

Après avoir reçu votre avis, il se peut que le personnel de l'immeuble fasse visiter votre unité de logement à des personnes qui pourraient être intéressées à y emménager à des heures raisonnables pendant la journée.

L'ascenseur

Veuillez aviser le personnel de l'immeuble du jour et de l'heure où vous comptez déménager afin qu'il réserve l'ascenseur pour vous.

Les clés

Veuillez remettre toutes les clés et laissez-passer au coordonnateur ou à la coordonnatrice des services aux locataires.

Consultez le site Web de la Société de logement communautaire de Toronto pour :

- des nouvelles et des activités
- les politiques des locataires
- les plans de gestion communautaire
- les profils des unités de logement communautaires
- les annonces de postes

www.torontohousing.ca
416.981.5500