

# Guide du locataire

Vivre dans un logement du Toronto Community Housing



Toronto  
Community  
Housing

Notre équipe et les services que nous offrons



Votre logement



Aires communes



Votre bail



Votre sécurité



S'impliquer



Services et mesures de soutien



# Informations Supplémentaires

Pour de plus amples détails sur les nouveautés, les rencontres, les politiques, les formulaires et les modèles du Toronto Community Housing, visitez le site Internet **[www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca)**.

Vous y trouverez la dernière version des documents suivants :

- Politique d'accessibilité
- Accessible Customer Service Policy (Politique d'accessibilité du service à la clientèle)
- Formulaire Consent to Disclose Information (Formulaire de consentement à la divulgation de renseignements)
- Documents concernant les demandes d'accomodement
- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears) (Politique de prévention des expulsions pour non-paiement de loyer (arriérés))
- Policy on Evictions for Cause (Politique sur les expulsions à juste titre)
- Human Rights, Harassment and Fair Access Policy (Politique en matière de droits de l'homme, de harcèlement et d'équité)
- Vidéo et trousse pour locataires
- Tenant Transfer Policy (Politique de transfert des locataires)
- Unit Condition Follow-Up Process (Procédure du suivi d'état du logement)
- Visitor and Guest Policy (Politique concernant les visiteurs et les invités)

**Pour obtenir la version imprimée d'une politique :**

- 1. Imprimer le document en ligne**
- 2. Visiter votre Operating Unit (Unité opérationnelle) ou votre Property Management Office (Bureau de la gestion immobilière)**
- 3. Prendre contact avec le Client Care Centre (Centre des relations avec la clientèle) par téléphone au 416 981-5500 ou par courriel à l'adresse [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca).**

Ce livret était à jour au moment de mettre sous presse. Prière d'envoyer les corrections à [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca).

© Toronto Community Housing, décembre 2014.

# Bienvenue

Toronto Community Housing est un organisme de la Cité de Toronto qui fournit des logements à environ 58 000 ménages dans différents quartiers de la ville. Sa principale mission est d'offrir des logements propres, sécuritaires et bien entretenus à un prix abordable, tout en orientant les résidents vers des services et des mesures de soutien. L'organisme collabore avec plusieurs partenaires pour améliorer la qualité de vie de ses collectivités et pour faire de Toronto un meilleur endroit où vivre. Ce guide contient tout ce que vous devez savoir à propos de votre logement du Toronto Community Housing. Il contient des renseignements concernant vos droits et vos responsabilités en tant que locataire. Vous y trouverez également de l'information pour faire de votre logement un domicile de choix.

Toronto Community Housing remercie les nombreux employés et résidents, ainsi que les membres du Tenant Communications Workgroup (groupe de travail chargé des communications aux locataires), qui ont donné leurs idées et leurs commentaires pour réaliser un guide **à votre image**. Gardez ce guide sous la main et n'hésitez pas à prendre contact avec nous si vous avez besoin d'aide

---

**Important :** Le Guide du locataire est une source rapide d'information. Les renseignements rassemblés entre ses pages peuvent changer avec le temps ou devenir désuets. Ils ne doivent en aucun cas être considérés comme un avis juridique. En cas de discordance entre le contenu de ce guide et les lois canadiennes (fédérales, provinciales ou autres) ou une politique, une procédure ou une ligne directrice du Toronto Community Housing, c'est la loi, la politique, la procédure ou la ligne directrice qui prévaudra. Rien dans ce guide ne doit être interprété comme la promesse que Toronto Community Housing fera ou ne fera pas quelque chose, comme une offre ou comme une entente.

**Si vous trouvez ce guide, veuillez le retourner à :**

**Nom**

---

**Adresse**

---

---

# Table des matières

06 **L'équipe** du Toronto Community Housing et les services que nous offrons

08 **Pour joindre Toronto Community Housing**

09 **Personnel local**

10 **Droits et responsabilités**

13 **Promesse de service** du Toronto Community Housing

14 **Traitement des plaintes**

## 16 **Votre domicile**

### 16 **Renseignements pour une vie réussie**

16 Emménager

16 Ascenseurs et livraisons

16 Décoration

17 Services publics

17 Téléphonie, câble et Internet

17 Électroménagers

18 Climatiseurs de fenêtre et antennes paraboliques

18 Soins aux animaux domestiques

19 Sécurité de fenêtre

19 Balcons

20 Clés et clés d'accès électroniques

20 Assurance

21 Entretien et réparation

21 Chauffage

21 Ordures, déchets organiques et recyclage

22 Lutte antiparasitaire

23 Inspections annuelles du logement

23 Accès à votre logement

23 Installations accessibles

## 24 **Aires communes**

24 Défense de fumer dans les aires communes

24 Partager l'air

24 Salles de lavage

24 Salles de jeux

25 Corridors

25 Espaces extérieurs

25 Pataugeoires et piscines extérieures

26 Stationnement

## 29 **Votre location**

### 29 **Votre loyer**

### 29 **Types de loyers**

### 30 **Modes de paiement**

### 31 **Votre bail**

31 Déclarer un changement de revenu

31 Révision annuelle du loyer

31 Ajout ou retrait d'une personne au ménage

32 Changer pour plus petit (sous-occupation)

32 Changer pour plus grand (sur-occupation)

32 Demander un transfert

33 Visitor and Guest Policy

33 Absences excédant 90 jours

33 Divulcation de renseignements personnels

### 34 **Expulsion**

### 35 **Procédures de déménagement**

## 36 **Votre sécurité**

### 37 **Dans votre collectivité**

### 39 **Sécurité contre l'incendie**

### 41 **Pannes de courant**

## 42 **Pour s'impliquer**

### 42 **Réunions**

### 42 **Babillards**

### 42 **Notre site Web**

### 43 **À qui s'adresser**

## 43 **Services et mesures de soutien**

### 44 **Numéros de téléphone utiles**

### 45 **Numéros de sécurité**

### 46 **Services de soutien en cas d'urgence**

### 47 **Renseignements pour les jeunes**

### 48 **Renseignements pour les aînés**

### 49 **Services locaux**

## 50 **Glossaire et annexes**

### 50 **Glossaire des termes**

### 51 **Annexe 1 – Conseils de sécurité contre l'incendie**

### 54 **Annexe 2 – Aider Toronto Community Housing à préserver l'environnement**

# L'équipe de Toronto Community Housing et les services que nous offrons

Toronto Community Housing compte environ 1 600 employés qui travaillent pour vous fournir les services et les renseignements dont vous avez besoin au sujet des réparations, des baux, des services et des soutiens locaux, ainsi que de la sécurité.

## **Client Care Centre**

Il est possible de joindre le **Client Care Centre** 24 heures par jour, 365 jours par année. Les agents répondent aux appels et peuvent vous aider avec les urgences relatives au bâtiment. Ils peuvent également répondre aux questions concernant la location et aux demandes de réparation. Téléphonnez au **416 981-5500** ou envoyez un courriel à l'adresse **help@torontohousing.ca**.

## **Concierge**

Le concierge travaille au sein de votre bâtiment ou votre complexe d'habitation. Il s'occupe de l'entretien quotidien et des demandes de services effectuées par téléphone au **416 981-5500**. Les concierges travaillent de 8 h 30 à 16 h 30.

Pour obtenir des services en dehors des heures de travail, veuillez prendre contact avec le **Client Care Centre**.

## **Tenant Services Coordinator**

Le Tenant Services Coordinator (coordinateur des services aux locataires) est responsable de louer les logements, de rencontrer les résidents pour la signature des baux et de calculer le loyer. Il est là pour répondre aux questions relatives au loyer ou à la location de celui-ci.

## **Community Services Coordinator**

Le Community Services Coordinator (coordinateur des services communautaires) travaille auprès des résidents, des dirigeants locaux et des organismes pour identifier les besoins de la collectivité et encourager les initiatives, ainsi que la participation des résidents. Son rôle :

- Il travaille avec vous pour atteindre des objectifs communs.
- Il oriente les locataires du Toronto Community Housing à qui cela pourrait être utile vers les services, les occasions et les autres mesures de soutien disponibles.

## **Community Patrol Officers**

Les Community Patrol Officers (patrouilleurs communautaires) et les Special Constables (agents de police spéciaux) travaillent en collaboration avec des entreprises de sécurité privées et le Toronto Police Service pour assurer la sécurité de nos collectivités. Ces agents sont présents sur le terrain. Ils interviennent également lorsque les locataires appellent la Community Safety Unit au **416 921-2323**.

## **Community Safety Advisors**

Les Community Safety Advisors (conseillers en matière de sécurité communautaire) peuvent identifier les ressources et les organismes externes capables de résoudre ou de s'occuper de problèmes de sécurité dans vos collectivités. Ils apportent également leur soutien aux conseils de sécurité dirigés par les résidents.

## **Community Housing Supervisor**

Le Community Housing Supervisor (superviseur de logements communautaires) gère les équipes qui travaillent dans vos bâtiments et s'occupe de la coordination des réparations dans votre collectivité. Il gère le personnel du bâtiment.

## **Operating Unit Manager**

Le Operating Unit Manager (administrateur de l'unité opérationnelle) gère l'équipe qui travaille au bureau local de votre Operating Unit (unité opérationnelle).

## **Personnel de gestion immobilière**

Toronto Community Housing a recours à quatre prestataires de services qui l'aident à gérer certaines de ses propriétés. Les bâtiments sous la direction des entreprises de gestion immobilière sont administrés de manière légèrement différente. Il y aura tout de même un concierge sur les lieux, mais la structure administrative ne sera pas la même.

Vous pouvez prendre contact avec le **Client Care Centre** au sujet :

- d'une réparation nécessaire dans votre logement;
- d'une réparation demandée ou complétée;
- du processus à suivre pour déposer une plainte;
- d'une lettre reçue;
- de votre dernier appel au **Client Care Centre**.

Assurez-vous de demander un numéro de référence chaque fois que vous soumettez une demande. Visitez votre Property Management Office local pour discuter de votre bail, de votre loyer ou de votre compte avec un membre du personnel.



Utilisez un **numéro de référence** pour effectuer le suivi de votre demande.

Lorsque vous appelez le **Client Care Centre** au **416 981-5500** pour demander une réparation ou pour poser une question concernant votre location, nos agents vous donneront un **numéro de référence**. Il s'agit de votre numéro de référence. Utilisez ce numéro pour faire un suivi de votre demande. Assurez-vous de demander un numéro de référence chaque fois que vous appelez.

Si vous avez des questions concernant...

une réparation

le processus de plainte

votre compte

votre location

votre dernier appel

**Contactez-nous.**

## Pour joindre Toronto Community Housing

Les propriétés du Toronto Community Housing sont divisées en Operating Units dans l'ensemble de la ville. Cela rend les services offerts plus accessibles aux résidents.

Il est possible de prendre contact avec nous :

### **En personne**

Pour discuter avec quelqu'un en personne, adressez-vous à votre concierge; il est toutefois possible que vous deviez vous présenter à votre Operating Unit ou votre Property Management Office (dans certains bâtiments). Pour un service plus rapide, veuillez prendre un rendez-vous en appelant à l'avance. Si vous n'êtes pas certain de connaître l'adresse de votre Operating Unit ou de votre Property Management Office, le **Client Care Centre** est en mesure de vous indiquer à quel bureau vous rendre.

### **Par téléphone**

Vous pouvez également joindre le **Client Care Centre** en tout temps au **416 981-5500**.

### **Par courriel**

S'il ne s'agit pas d'une urgence, envoyez-nous un courriel à l'adresse **help@torontohousing.ca**.

---

**Heures d'ouverture :** Les Operating Units et les Property Management Offices sont habituellement ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Ils sont fermés la fin de semaine et les jours fériés. Si votre Property Management Office a des heures d'ouverture différentes, elles seront affichées sur la porte du bureau.

---



Le personnel local de votre Operating Unit et de gestion immobilière  
Ces employés servent les résidents de votre bâtiment. Vous pouvez leur demander  
de l'information et des services.

En vous présentant sur place pour rencontrer quelqu'un, vous pouvez :

- Poser des questions sur votre bail.
- Poser des questions sur votre loyer.
- Payer votre loyer.
- Demander de changer de logement.
- Obtenir des copies des politiques concernant les résidents du Toronto Community Housing.
- Poser toute question concernant la location de votre logement ou votre compte.
- Remplir le formulaire approprié pour déclarer un changement de loyer, pour compléter la révision annuelle du loyer, pour signaler qu'une personne emménage dans votre logement ou qu'une personne déménage.

## Votre équipe locale

Notez ci-dessous les coordonnées de votre Operating Unit, de votre Property Management Office ou de personnes importantes.

---

**Important :** Ces coordonnées vous seront pratiques si vous souhaitez obtenir des services ou si vous avez besoin de quelque chose.

---

(Vous obtiendrez ces renseignements au moment de la signature du bail; vous pouvez également appeler le **Client Care Centre** au **416 981-5500** en tout temps.)

**OPERATING UNIT (OU) nom :** \_\_\_\_\_ **OU lettre :** \_\_\_\_\_

**NOM DE L'ENTREPRISE DE GESTION IMMOBILIÈRE** (le cas échéant) : \_\_\_\_\_

Adresse (bur.) : \_\_\_\_\_

Numéro de télécopieur : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

**Operating Unit Manager :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Heures d'ouverture : \_\_\_\_\_

**Community Housing Supervisor :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Heures d'ouverture : \_\_\_\_\_

**Concierge :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Heures d'ouverture : \_\_\_\_\_

**Tenant Services Coordinator ou Property Administrator :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

**Community Services Coordinator - Participation :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

**Community Services Coordinator - Accès :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

**Community Services Coordinator - Soutien :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

**Community Safety Advisors :**

Téléphone : \_\_\_\_\_ Adresse courriel : \_\_\_\_\_

## Droits et responsabilités des locataires

À titre de locataire, vous avez :

**Droit au maintien dans les lieux**

Vous pouvez vivre dans le logement jusqu'à ce que :

- vous donniez un avis écrit de votre départ au propriétaire (Toronto Community Housing);
- le propriétaire mette fin à votre location en raison d'une violation des règlements énoncés dans la *Residential Tenancies Act*.

**Entrée avec préavis**

- Le propriétaire (Toronto Community Housing) doit fournir un avis écrit au locataire 24 heures avant d'entrer dans son logement, à moins qu'il ne s'agisse d'un cas d'urgence.
- Pour entrer dans un logement, le membre du personnel de Toronto Community Housing ou l'entrepreneur doit avoir un motif conforme à la *Residential Tenancies Act* ou à votre bail.

**En tant que locataires, les personnes qui habitent dans le logement doivent s'acquitter des responsabilités décrites dans le bail.**

Cela comprend, notamment, les responsabilités suivantes :

- Payer votre loyer ponctuellement, tous les mois.
- Garder votre logement propre et en bon état.
- Réparer ou payer les réparations pour tout dommage causé par vos visiteurs, vos invités ou vous-même. (Cela exclut les réparations entraînées par l'usure normale.)
- Être responsable de vos actions et des actions des autres membres de votre ménage, de vos

visiteurs, de vos invités, de leurs animaux domestiques et des vôtres.

- Respecter vos voisins en évitant les excès de bruit, en contrôlant vos animaux domestiques et en ramassant leurs dégâts, ainsi qu'en aidant à garder les aires communes propres grâce aux poubelles mises à votre disposition.
- Respecter toutes les propriétés dans nos collectivités, y compris les logements locatifs, les biens personnels, les aires communes et les bureaux.
- Suivre les politiques de Toronto Community Housing, ainsi que toutes les lois applicables.
- Avoir une assurance habitation qui couvre vos biens. Ce type d'assurance est habituellement appelée une assurance de biens meubles ou une assurance locataire (voir page 20).
- Demander l'aide du concierge pour changer une serrure. **Ne changez pas les serrures vous-même.**
- Avertir votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator par écrit et dans un délai de 30 jours si une personne emménage dans votre logement ou si elle déménage.
- Déclarer un changement de revenu à votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator dans un délai de 30 jours.
- Ne pas sous-louer votre logement.

## **Droit de l'homme**

Toronto est composée de toutes sortes de personnes et de cultures. Toronto Community Housing embrasse cette diversité et s'engage à fournir un milieu de vie et de travail accueillant où tous sont traités de manière juste et équitable. Les résidents, les visiteurs, les invités et le personnel ont le droit de vivre et de travailler dans un environnement sécuritaire de respect mutuel, libre de toute forme de discrimination ou de harcèlement.

Toronto Community Housing est doté d'une Human Rights, Harassment and Fair Access Policy qui respecte les exigences du *Human Rights Code* de l'Ontario.

Toute personne qui croit être victime de harcèlement ou de discrimination peut, en vertu de cette politique, déposer une plainte si elle n'a pas été en mesure de résoudre la situation avec son Operating Unit ou son Property Management Office.

Pour plus d'information sur les droits de l'homme du Toronto Community Housing ou pour lire la politique, visitez notre site Web à l'adresse **[www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca)** ou envoyez un courriel à **[humanrights@torontohousing.ca](mailto:humanrights@torontohousing.ca)**.

---

**Important :** Une vidéo sur les responsabilités des locataires est accessible (en plusieurs langues) en ligne à l'adresse : **[www.torontohousing.ca/lease](http://www.torontohousing.ca/lease)**.

---

# Droits et responsabilités du Toronto Community Housing

## Responsabilités

À titre de propriétaire, nos responsabilités sont les suivantes :

- Offrir des services, comme indiqué dans votre bail et dans la loi.
- Garder la propriété à usage locatif en bon état et répondre aux demandes de réparations dans un délai de cinq jours.
- Respecter les normes et les règlements locaux en matière de santé, de sécurité et de biens-fonds.
- Fournir une preuve de paiement lorsque cela est demandé.
- Effectuer une révision annuelle du loyer, si votre loyer est indexé sur votre revenu.
- Avertir le locataire 24 heures avant d'entrer dans le logement, à moins qu'il ne s'agisse d'une urgence (inondation, incendie, événement constituant un danger de mort); auquel cas, le personnel peut entrer dans le logement sans préavis.
- Rendre le service à la clientèle accessible aux personnes handicapées.

## Droits

À titre de propriétaire, nos droits sont les suivants :

- Percevoir un acompte mensuel du loyer si vous payez le prix courant.
  - Les acomptes seront utilisés pour payer le loyer du dernier mois de votre location.
  - Les acomptes ne peuvent pas être utilisés à d'autres fins (pour, par exemple, payer les dommages).
  - Le propriétaire paie annuellement de l'intérêt sur les acomptes.
- Expulser les locataires qui paient leur loyer en retard ou qui enfreignent la loi sur une propriété du Toronto Community Housing.

Consultez la page 34 pour connaître les autres motifs d'expulsion.

---

**Important :** Toronto Community Housing ne souhaite pas vous expulser. Nous voulons régler les problèmes le plus tôt possible, afin que vous puissiez garder votre logement. Nous sommes déterminés à faire notre possible pour travailler avec les résidents qui pourraient éprouver des difficultés financières. Si vous n'êtes pas en mesure de payer votre loyer ou si vous avez d'autres problèmes relatifs à votre location, veuillez prendre contact avec votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator.

---

## Promesse de service du Toronto Community Housing

Il est possible de joindre le Client Care Centre du Toronto Community Housing, peu importe le jour ou l'heure. Nous ferons de notre mieux pour répondre à vos besoins.

### Réparations et entretien

Pour demander une réparation, veuillez appeler le Client Care Centre au **416 981-5500**.

- Nous répondons aux demandes de réparation et d'entretien dans un délai de cinq jours ouvrables.
- Nous collaborons avec vous pour trouver une solution à long terme.
- S'il ne s'agit pas d'une urgence, vous pouvez envoyer un courriel à **help@torontohousing.ca**. Nos agents vous donneront un numéro de référence. Il s'agit de votre numéro de référence personnel à utiliser pour effectuer le suivi de votre demande.
- Assurez-vous de demander un numéro de référence chaque fois que vous appelez.

### Réparations d'urgence

Lorsque vous appelez au sujet d'une réparation d'urgence, un membre du personnel se présentera à votre logement dans un délai de quatre heures, selon le type de réparation nécessaire. Nous tenterons de régler le problème ou de l'empêcher de s'aggraver. Si la réparation effectuée est une solution temporaire, votre demande sera ensuite traitée comme une demande de réparation courante et le personnel y répondra dans un délai de cinq jours ouvrables.

### Service à la clientèle accessible

La *Accessible Customer Service Policy* du Toronto Community Housing est conforme à la *Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*.

Pour de plus amples renseignements sur cette loi, visitez le site Internet du ministère des Services sociaux et communautaires à l'adresse [www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcss/index.aspx](http://www.mcsc.gov.on.ca/fr/mcss/index.aspx).



La Accessible Customer Service Policy suit les principes suivants :

1. Le service à la clientèle sera fourni de manière à respecter la dignité et l'indépendance des personnes handicapées.
2. Les clients handicapés bénéficieront pleinement des mêmes services, offerts aux mêmes endroits et accessibles d'une manière identique ou similaire à celle utilisée par les autres clients, à moins qu'un moyen différent soit de mise.
3. Les clients handicapés auront la même possibilité d'avoir accès aux services que les autres clients.

Pour en apprendre davantage sur cette politique, visitez notre site Internet à l'adresse [www.torontohousing.ca/accessibility](http://www.torontohousing.ca/accessibility).

## Processus de traitement des plaintes du Toronto Community Housing

Nous prenons vos préoccupations et vos plaintes au sérieux. Notre objectif est d'offrir un bon service aux résidents. Cependant, nous ne pouvons pas régler les problèmes dont nous ignorons l'existence. Vous pouvez exprimer une préoccupation ou une plainte de diverses façons. Si vous êtes préoccupé par le service à la clientèle, par la qualité des réparations effectuées dans votre logement ou votre collectivité ou par les pratiques commerciales de Toronto Community Housing, communiquez avec nous de l'une des manières suivantes :

1. **En personne** : Parlez au Operating Unit Manager ou au personnel du Property Management Office.
2. **Par écrit** : Envoyez un courriel ou une lettre à votre Operating Unit ou au Property Management Office.
3. **Par téléphone** au **416 981-5500**.
4. Par courriel à l'adresse [help@torontohousing.ca](mailto:help@torontohousing.ca).

### Prière de demander un numéro de référence.

Utilisez ce numéro chaque fois que vous nous appelez pour faire un suivi du règlement de votre plainte.

Si vous êtes insatisfait du service reçu, adressez-vous à votre Operating Unit ou au Property Manager. Ils prendront note de votre plainte et tenteront de régler le problème dans un délai de 10 jours ouvrables. Si vous n'êtes toujours pas satisfait du service reçu ou de la gestion de votre plainte, appelez au **416 981-5500**. Votre plainte sera enregistrée et un directeur principal communiquera avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables.

### Que se passera-t-il après le dépôt de votre plainte?

Le membre du personnel chargé du dossier accusera réception de votre plainte dans un délai de **deux jours ouvrables**.

### Quand obtiendrez-vous une réponse?

Le membre du personnel répondra à votre plainte dans un délai de **10 jours ouvrables**. Il vous expliquera les mesures prises pour régler le problème et vous donnera une estimation du temps qu'il faudra pour résoudre la plainte.

### *Do What's Right* : signalez la fraude et les abus sans attendre.

Les fraudes affectent tout le monde au Toronto Community Housing. Les pertes de fonds dues aux activités frauduleuses empêchent Toronto Community Housing de financer des réparations grandement nécessaires.

- Elles retardent la réparation de logements vacants, ce qui empêche les clients sur la liste d'attente d'emménager plus tôt.
- Le vandalisme détourne des fonds prévus pour les réparations prioritaires.

- Les abus peuvent faire en sorte que les locataires et les collectivités aient à attendre plus longtemps avant la réalisation de réparations essentielles.

Toronto Community Housing a recours à un service indépendant pour gérer les appels concernant les fraudes. Vous pouvez partager vos préoccupations de manière anonyme et dans votre langue de préférence, en tout temps.

La Investigations Unit (Unité des enquêtes) du Internal Audit Department (service de vérification interne), une unité indépendante qui relève directement du conseil d'administration du Toronto Community Housing, étudiera votre plainte.

Si vous êtes témoin ou si vous croyez qu'un membre du personnel ou qu'un résident a commis une fraude, signalez-le immédiatement.

- Vous pouvez appeler en tout temps à *Do What's Right* en composant le **1 877 993-6744**.
- Visitez **[www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing](http://www.tnwgrc.com/torontocommunityhousing)** pour signaler une fraude en ligne, en tout temps.
- Écrivez ou envoyez un rapport à :  
Chief Internal Auditor  
a/s Toronto Community Housing  
931 Yonge Street  
Toronto (Ontario) M4W 2H2
- Pour vous aider, vous pouvez télécharger un exemple de rapport à l'adresse **[www.torontohousing.ca/report\\_fraud\\_or\\_waste](http://www.torontohousing.ca/report_fraud_or_waste)**

# Votre domicile

## Renseignements pour une vie réussie



### 1. Emménager

Le logement est nettoyé, réparé et inspecté avant votre arrivée. Il est également traité contre les organismes nuisibles, lorsque nécessaire. Avant la date de votre emménagement, votre concierge effectuera avec vous une inspection lors de laquelle il expliquera les différents types de changements autorisés et interdits. Il notera les réparations que vous signalez et vous expliquera le fonctionnement de la rétrofacturation, tout en vous donnant une liste des rétrofacturations pour votre logement.



### 2. Ascenseurs et livraisons

Chaque propriété du Toronto Community Housing est différente.

- Si vous emménagez dans un immeuble à logements, demandez à votre concierge de vous réserver un ascenseur. Vous pouvez également prendre contact avec le **Client Care Centre**. Un agent vous donnera un numéro de référence et prendra les arrangements nécessaires avec votre concierge pour que l'ascenseur soit accessible.
- Pour que l'ascenseur soit mis en service, vous devez prendre contact avec le **Client Care Centre** deux heures avant d'emménager.
- Si vous comptez faire livrer des biens, comme des meubles, à votre logement, demandez au concierge comment fonctionnent les livraisons dans votre bâtiment.

### 3. Décoration

Amusez-vous à rendre votre logement confortable. C'est votre domicile.

---

**N'oubliez pas :** Les changements permanents en matière de décoration ne sont pas autorisés dans votre bail.

---

- Si vous faites des changements permanents, les frais déboursés pour remettre votre logement à son état original vous seront facturés.
- Les planchers ne peuvent pas être changés.
- Les portes, les armoires, la plomberie ou les luminaires doivent rester en place.
- Seuls les crochets autocollants qui n'endommageront pas les murs peuvent être utilisés pour suspendre les cadres. Les clous et les crochets ne doivent pas être utilisés à cette fin.



Si vous avez d'autres questions concernant les décorations autorisées et interdites, communiquez avec le concierge ou appelez le **Client Care Centre**.

#### 4. Services publics



- Le Tenant Services Coordinator ou le Property Administrator vous fera une liste des services publics qui doivent être payés directement ou qui sont compris dans votre bail.
- Si votre loyer est indexé sur votre revenu, le prix payé pour les services publics variera en fonction de la taille de votre logement. Les prix sont indiqués dans la *Housing Services Act* et les lignes directrices de la ville concernant les logements à loyer indexé sur le revenu.
- Si vous devez payer l'électricité, appelez Toronto Hydro au **416 542-8000** ou visitez le site **[www.torontohydro.com](http://www.torontohydro.com)** pour ouvrir un compte avant la date d'emménagement.

Si vous devez payer le gaz, appelez Enbridge au **1 888 427-8888** ou visitez le site **[www.enbridgegas.com](http://www.enbridgegas.com)** pour ouvrir un compte avant la date d'emménagement.



#### 5. Téléphonie, câble et Internet

Les services de téléphonie, de câble et d'Internet ne sont pas compris dans votre loyer. Vous pouvez choisir n'importe quelle compagnie offrant ce service dans la région de Toronto. Prenez vos rendez-vous avec l'entreprise de téléphonie ou de câble le jour, du lundi au vendredi, afin que votre concierge puisse être présent si le technicien a besoin d'accéder à une zone restreinte du bâtiment.

Si vous habitez dans un bâtiment doté d'un service « Enterphone » et qu'il ne fonctionne pas, vérifiez auprès de votre câblodistributeur si leurs services sont compatibles avec ce genre de système.

#### 6. Électroménagers

Tous les logements du Toronto Community Housing sont dotés d'un réfrigérateur et d'une cuisinière. Ils fonctionneront mieux si vous les nettoyez régulièrement. Si votre réfrigérateur ou votre cuisinière a besoin d'être réparé, appelez le **Client Care Centre**. Les agents peuvent vous envoyer un technicien pendant les heures normales d'ouverture.

Plusieurs bâtiments sont dotés de salles de lavages avec des heures d'ouverture et de fermeture spécifiques. Les locataires ne sont pas autorisés à installer une laveuse, une sécheuse ou un lave-vaisselle dans leur logement. L'installation de ces appareils peut endommager la plomberie du bâtiment, causer des dégâts d'eau ou des pertes d'usages dans votre logement ou celui des autres, ou créer d'autres problèmes. Si vous installez des électroménagers sans autorisation écrite, ils seront désinstallés et vous devrez assumer les frais pour toute réparation nécessaire effectuée par le propriétaire.

## 7. Climatiseurs de fenêtre et antennes paraboliques

Vous devez obtenir une autorisation écrite de votre Operating Unit ou de votre Property Management Office avant d'installer un climatiseur de fenêtre ou une antenne parabolique. L'installation doit être effectuée par un professionnel reconnu de manière à respecter les normes de sécurité définies et éviter tout danger. Vous devez fournir une preuve que leur installation est sécuritaire.

Votre Operating Unit ou votre Property Manager peut fournir une liste d'entrepreneurs qualifiés pour l'installation de ces appareils.

Si vous installez un climatiseur de fenêtre ou une antenne parabolique sans autorisation écrite, vous devrez assumer les frais de leur désinstallation et de toute réparation nécessaire.

---

**Veillez noter :** Si vous installez une antenne parabolique, votre domicile doit être assuré. Pour plus d'information sur l'assurance, consultez la page 20.

---

## 8. Soins des animaux domestiques



Nous savons à quel point votre animal domestique est important pour vous. Nous offrons un environnement où ils sont acceptés. Veuillez prendre note que les règlements municipaux autorisent un maximum de trois chiens par ménage. Vous ne pouvez avoir plus qu'une combinaison de six chiens, chats, furets et lapins dans votre logement à un même moment. Vous êtes responsables du comportement de votre animal domestique. Vous êtes également responsable du comportement des animaux domestiques de vos visiteurs et de vos invités. Cela comprend les bruits excessifs, ainsi que tout nettoyage associé aux animaux domestiques.

### **Les visiteurs, les invités et les locataires qui possèdent un animal domestique doivent suivre les lignes directrices suivantes :**

- Garder l'animal en laisse dans les aires communes, par exemple lorsque vous quittez votre logement et lorsque vous allez à l'extérieur.
- Veiller à ce que l'animal n'endommage pas la propriété ou les biens d'autrui, qu'il ne devienne pas une nuisance et qu'il ne cause pas de perturbations déraisonnables, comme énoncé dans votre bail.
- Ne jamais laisser un animal domestique seul sur votre balcon.
- Toujours ramasser les excréments de l'animal dans un sac et le jeter de manière responsable.
- Éliminer les déchets d'animaux de manière responsable ;
  - Utiliser les poubelles extérieures lorsque vous promenez votre animal domestique ;
  - Ne jamais jeter la litière du chat à la toilette.
  - S'assurer de bien doubler les sacs contenant des déchets d'animaux (litière pour chat, fonds de cage d'oiseau) avant de les jeter dans le vide-ordures.

Pour déterminer si vous avez besoin d'une licence pour votre animal ou pour plus d'information sur les règlements relatifs aux animaux domestiques, appelez la Cité de Toronto au **416 338-7387** ou visitez la page **[www.toronto.ca/animal\\_services/licensing.htm](http://www.toronto.ca/animal_services/licensing.htm)**.

Si le chien du voisin aboie constamment, qu'il ne ramasse jamais ses excréments ou que vous avez une autre raison de vous plaindre, vous pouvez faire une plainte relative aux animaux domestiques en téléphonant au **416 338-7297** ou en envoyant un courriel à l'adresse **[animalservices@toronto.ca](mailto:animalservices@toronto.ca)**. Les plaintes relatives aux animaux domestiques doivent d'abord être enregistrées auprès de ce service pour que Toronto Community Housing puisse communiquer vos préoccupations à vos voisins.



## 9. Sécurité de fenêtre

Les serrures de fenêtres sont utilisées pour empêcher les gens et les animaux domestiques de tomber à travers le moustiquaire. Les fenêtres peuvent être ouvertes de 10 centimètres pour laisser entrer l'air frais, sans mettre votre sécurité à risque.

Les serrures de fenêtre et les moustiquaires sont là pour votre sécurité. Vous êtes priés de ne pas endommager, manipuler ou retirer les serrures de fenêtre et les moustiquaires de votre logement. Cela compromettra la sécurité des enfants et des animaux domestiques qui habitent ou qui visitent votre logement. De plus, cela enfreint les conditions énoncées dans votre bail; les réparations nécessaires pourraient vous être facturées.

Veuillez signaler toute serrure de fenêtre ou moustiquaire ayant besoin d'être réparées en discutant avec votre concierge ou en appelant le **Client Care Centre**. Nous traiterons le problème dans un délai de cinq jours ouvrables, comme une réparation courante.

## 10. Balcons

---

**Pour votre sécurité : Ne laissez jamais d'enfants ou d'animaux domestiques seuls sur votre balcon.**

---

**Ces articles ne sont pas autorisés sur les balcons :**

- **Les tapis** : Lorsque mouillés, ils peuvent endommager le béton et le bois.
- **Les barbecues** : Ils constituent un risque d'incendie.

**Votre balcon n'est pas une corde à linge.** Utilisez un étendoir à linge pour faire sécher vos vêtements.

**Votre balcon n'est pas une aire de rangement.** Trop encombré, il constituera un risque d'incendie. Nous vous demanderons de le nettoyer.

**Ne jetez jamais rien de votre balcon.** Cela peut entraîner des blessures graves ou causer des dommages à la propriété. Placez les mégots de cigarettes dans un cendrier; vous pourriez recevoir une

amende si vous les jetez par votre balcon.

**Si vous désirez installer un filet anti-pigeon**, vous devez préalablement obtenir l'autorisation écrite de votre Operating Unit ou du Property Management Office.

**Si vous souhaitez installer une antenne parabolique** sur votre balcon, vous devez préalablement obtenir l'autorisation écrite de votre Operating Unit ou du Property Management Office (voir page 18).

## 11. Clés et clés d'accès électroniques

Toronto Community Housing vous remettra les clés de votre logement et de votre boîte aux lettres. Vous recevrez également des clés d'accès électroniques pour la porte principale du bâtiment et pour les autres aires communes.

- Si vous avez besoin d'un double, si vous avez perdu vos clés ou si vous désirez faire changer une serrure, communiquez avec le concierge.
- En cas d'urgence ou en dehors des heures d'ouverture, appelez le **Client Care Centre** au **416 981-5500**. Cela peut prendre entre une et quatre heures avant d'avoir une réponse.
- Les résidents ne sont pas autorisés à changer ou à ajouter des serrures. L'ajout ou le changement de serrure constitue une violation de votre bail. Si votre serrure doit être forcée pour entrer dans votre logement, les frais de réparation vous seront facturés.
- Ne donnez pas de doubles de vos clés ou de vos clés d'accès électroniques à des personnes qui ne font pas partie de votre ménage. Cela place la sécurité de tout le monde à risque et constitue une violation de votre bail.
- Si vous déménagez, remettez les clés au concierge le jour de votre départ.

---

**Important :** Vous pourriez devoir payer jusqu'à 99 \$ pour remplacer une serrure et 25 \$ pour une clé d'accès électronique. (Tarif en vigueur depuis décembre 2013. Ce montant est susceptible d'augmenter dans les années à venir.)

---

## 12. Assurance

Est-ce que vos biens sont assurés? En vertu de votre bail, vous êtes responsable d'assurer vos biens. Ce type d'assurance est habituellement appelée une assurance des biens meubles ou une assurance locataire.

L'assurance de Toronto Community Housing ne remboursera pas les biens abîmés ou perdus si un incendie, une inondation ou un autre malheur endommage votre logement.

Si une partie ou l'entièreté de votre revenu provient de Ontario Works ou du Ontario Disability Support Program, il est possible que ces programmes couvrent les frais d'une assurance de biens meubles. Pour plus d'information, adressez-vous à la personne chargée de votre dossier.

### À quoi sert une assurance?

Une assurance vous aidera à remplacer vos biens si votre logement est endommagé par un dégât d'eau, un incendie ou tout autre accident. Elle peut également vous aider à payer les frais juridiques si, par exemple, vos actions sont à l'origine d'un incendie. Si vous devez quitter votre logement pour une certaine période en raison de dommages ou d'une situation d'urgence, il est possible qu'elle couvre également le coût d'un séjour à l'hôtel ou d'un logement de remplacement.

### Assurance abordable

Marsh Canada offre des assurances conçues pour les locataires de logements sociaux. Vous trouverez de l'information sur les tarifs et les couvertures sur le site <http://tenant.hscorp.ca> ou en **appelant au 1 866 940-5111**.

Si vous avez des questions sur le type d'assurance qui vous convient, appelez le Bureau d'assurance du Canada au **416 362-9528**, du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.

## 13. Entretien et réparations



Vous pouvez aider Toronto Community Housing à garder votre logement en bon état en appelant immédiatement le **Client Care Centre** au **416 981-5500** si une réparation est nécessaire. Si vous attendez, le problème pourrait s'aggraver et nous pourrions vous facturer les frais de certaines réparations.



## 14. Chauffage

Le personnel de l'immeuble surveille la température dans la plupart des bâtiments. Selon le Toronto Apartment Minimum Temperature Bylaw, la température des bâtiments devrait être d'au moins 21 degrés Celsius entre le 15 septembre et le 1er juin. Nous nous fions à ce règlement pour allumer ou éteindre le chauffage. Si vous êtes préoccupés par la température de votre logement, appelez le **Client Care Centre**.

## 15. Ordures, déchets organiques et recyclage



Les règlements concernant les ordures peuvent varier d'une propriété à l'autre. Veuillez séparer les articles de recyclage des déchets organiques. Lisez les affiches sur votre propriété ou demander les informations nécessaires à votre concierge. Placez vos déchets ménagers dans le vide-ordures ou le récipient approprié, ou dans les bennes à l'extérieur du bâtiment.

Veillez faire votre part en :

- Attachant tous les petits sacs à ordures en plastique.
- Doublant les sacs contenant de la litière de chat ou des couches avant de les placer avec les autres déchets organiques.
- **Évitant de mettre de la vitre, des aérosols ou des articles volumineux dans le vide-ordures.** Demandez à votre concierge à quel endroit vous pouvez les jeter.
- Demandant à votre concierge à quel endroit vous devez placer les meubles et les autres articles volumineux que vous souhaitez jeter.



## 16. Lutte antiparasitaire

Malheureusement, les coquerelles, les punaises, les souris et les autres bestioles peuvent parfois s'introduire chez vous. Elles sont plus difficiles à contrôler dans les endroits encombrés ou surpeuplés. Pour nous aider à contrôler les organismes nuisibles sur votre propriété :

- Gardez votre logement propre et bien ranger.
- Ne nourrissez pas les pigeons, les écureuils et les animaux errants. Ils peuvent attirer d'autres bestioles nuisibles.
- Ne ramassez pas les meubles jetés par les autres; ils pourraient être infestés.
- Ne placez pas d'ordures dans les corridors ou sur le plancher de la salle du vide-ordures, puisque cela favorise les infestations. Assurez-vous que tous vos déchets ménagers ont été placés dans le réceptacle à ordures et que la trappe est bien fermée. Les articles volumineux qui n'entrent pas dans le vide-ordures doivent être placés dans la zone pour les gros rebuts.

Les punaises de lit posent problème dans plusieurs villes de l'Amérique du Nord, y compris à Toronto. La seule façon de les contrôler est de traiter les logements infestés immédiatement. Il existe des options non chimiques de traitement.

Si vous jetez un meuble ou un matelas infesté, demandez à votre concierge de vous fournir un plastique dans lequel les envelopper avant de les sortir de votre logement. Ne laissez jamais rien dans les corridors.

---

**Important :** Signalez la présence de bestioles nuisibles à votre concierge ou appelez le Client Care Centre. Les produits ou les traitements de lutte antiparasitaire ne vous seront pas facturés, à moins que vous omettiez de préparer votre logement ou que vous refusiez de laisser entrer les entrepreneurs.

---

Vous recevrez des instructions sur les mesures à prendre pour préparer votre logement au traitement.

## 17. Inspections annuelles du logement



Chaque année, votre concierge inspectera votre logement pour s'assurer que :

1. Les détecteurs de fumée de votre logement (ainsi que les détecteurs d'oxydes de carbone, le cas échéant) fonctionnent.
2. Les moustiquaires ne sont pas endommagés et les serrures de fenêtre sont intactes.
3. Les électroménagers sont propres et fonctionnent.
4. Il n'y a pas de désordre excessif ou de risque d'incendie.
5. Aucune réparation majeure n'est nécessaire.

L'inspection annuelle du logement est une occasion de vérifier les besoins immédiats en réparations et le respect des exigences municipales pour la délivrance de permis. Par exemple, si vous vivez dans une maison en rangée, la personne s'assurera qu'aucune modification n'a été apportée au sous-sol lors de l'inspection annuelle du logement.

Tous les mois, le personnel de Toronto Community Housing teste les alarmes d'incendie et les autres systèmes de sécurité des personnes des aires communes de votre bâtiment.



## 18. Accès à votre logement

Votre logement est votre foyer et nous respectons cela. Cependant, il est possible que Toronto Community Housing, le personnel de gestion immobilière ou des entrepreneurs aient, à certains moments, besoin d'entrer dans votre logement. Ils pourraient, par exemple, devoir entrer en cas d'urgence, pour faire des réparations, pour inspecter votre logement ou pour le faire visiter à des locataires potentiels si vous comptez déménager.

La *Residential Tenancies Act* exige qu'un avis écrit vous soit donné au moins 24 heures avant d'entrer dans le logement, à moins que cela ne soit une urgence.



## 19. Installations accessibles

Toronto Community Housing accommode les résidents avec des handicaps physiques en adaptant les logements (p. ex., en installant des barres d'appui, en élargissant les portes, etc.) et les aires communes des bâtiments ou, dans certains cas, en les relocalisant dans un logement plus adéquat. Pour apprendre comment obtenir ce service, parlez de votre intention de remplir les documents nécessaires de demande d'installations accessibles à votre Tenant Services Coordinator ou à votre Property Administrator.

# Aires communes

## Renseignements sur les aires communes



### 1. Il est interdit de fumer dans les aires communes

En Ontario, il est interdit par la loi de fumer dans les aires communes d'un immeuble à logements. Les ascenseurs, les cages d'escaliers, les corridors, les garages, les salles de lavage, les halls, les salles d'exercice, les salles pour les ordures et le recyclage, ainsi que les salles de réception ou de divertissement sont considérés comme des aires communes. Si vous ou une personne de votre ménage êtes surpris en train de fumer dans une aire commune, vous pourriez devoir payer une amende maximale de 5 000 \$ à la Cité de Toronto.

---

**Important :** Il est interdit par la loi de Toronto de fumer dans un rayon de 9 mètres (environ 30 pas, ou la longueur d'un petit autobus) de l'entrée ou de la sortie d'un édifice public. Cela comprend tous les immeubles à logements et les bureaux de Toronto Community Housing.

---

Si vous fumez dans votre logement, gardez les portes fermées pour éviter que la fumée circule jusque dans les corridors. Si vous fumez sur votre balcon, assurez-vous que la fumée secondaire n'incommoder pas vos voisins. Ne jetez jamais vos mégots de cigarette par votre balcon. Vous pourriez recevoir une amende pour cela.

### 2. Partager l'air

Les produits comme les gels coiffants, le savon, le parfum et les crèmes contiennent des produits chimiques et des fragrances qui affectent la santé des autres et qui pourraient les rendre malades. N'utilisez jamais d'aérosols ou de poudres dans les corridors communs. Veuillez utiliser des produits « non parfumés » dans les aires communes. Vos choix affectent vos voisins.

### 3. Salles de lavage

La plupart des bâtiments de Toronto Community Housing sont dotés de salles de lavage équipées de laveuses et de sècheuses à pièces de monnaie ou à carte. Les heures et les prix sont affichés dans chaque salle de lavage. Si vous remarquez qu'une machine ne fonctionne pas ou quelle garde la monnaie, appelez au numéro affiché dans la salle de lavage.

### 4. Salles de jeux

Plusieurs immeubles du Toronto Community Housing sont dotés de salles de jeux, de salles de réunion et de salles d'exercice. Les résidents et les groupes de résidents peuvent réserver ces salles pour les réunions et les fêtes, ou pour d'autres événements. Des frais pourraient vous être facturés et il est possible qu'une assurance soit exigée.



Pour apprendre comment réserver une salle, consultez la Non-Residential Space Use Policy. Pour obtenir une copie de ce document :

- Consultez **www.torontohousing.ca**
- Visitez votre Operating Unit ou le Property Management Office
- Appelez le **Client Care Centre**
- Envoyez un courriel à **help@torontohousing.ca**.

## 5. Corridors

Les corridors des bâtiments de Toronto Community Housing doivent rester libres de tout meuble, tapis (à moins qu'ils n'aient été posés par Toronto Community Housing), trottinette, bicyclette, poussette, trotteur ou autre article que vous désirez jeter aux ordures. Placez les ordures ménagères et les articles volumineux à jeter à l'endroit désigné sur la propriété.

Pour savoir quand et où jeter les vieux meubles ou les articles volumineux :

- Adressez-vous à votre concierge
- Téléphonnez au **Client Care Centre**. Ne laissez jamais traîner d'articles dans les corridors. Cela constitue un risque d'incendie.

## 6. Espaces extérieurs

Les résidents sont invités à utiliser les espaces extérieurs, c'est-à-dire les espaces privés des résidents (p. ex., l'arrière-cour) de manière juste et raisonnable. Cela contribue au maintien de la sécurité et permet à tout le monde de profiter de l'extérieur dans leur collectivité.

Si vous désirez organiser un événement dans un espace extérieur commun, vous devez obtenir l'autorisation du personnel et tenir compte des restrictions en matière de bruit. Pour réserver l'espace ou la date, veuillez prendre contact avec votre concierge. Si vous avez d'autres questions, posez-les au personnel de votre Operating Unit ou de votre Property Management Office.

### *Réceptions extérieures*

Les résidents peuvent organiser des réceptions intimes dans leur arrière-cour. Vous êtes responsables des agissements de vos invités et de vos visiteurs. Gardez à l'esprit que vous devez rester dans les limites de votre arrière-cour et respecter les attentes de vos voisins en matière de bruit et de propreté.

Si vous planifiez un barbecue ou une réunion dans un espace extérieur commun, vous devez préalablement obtenir l'autorisation du personnel local. Découvrez comment faire dans la Non-Residential Space Use Policy du Toronto Community Housing.

Il est interdit d'organiser des événements dans les aires communes sans autorisation. Si vous êtes dérangés par un événement non autorisé dans votre collectivité, appelez la **Community Safety Unit** au **416 921-2323** pour signaler la cause de vos préoccupations.

## 7. Pataugeoires et piscines extérieures

Les piscines et les pataugeoires extérieures de 24 pouces de profondeur ou plus doivent être clôturées. Il s'agit d'un règlement de la Cité de Toronto. Pour plus d'information, composez le **311**.



## 8. Stationnement

Pour qu'un locataire ait droit à un stationnement :

- Son ménage doit être en règle auprès du Toronto Community Housing.
- Le véhicule doit être enregistré au nom d'un membre du ménage inscrit dans le bail. L'adresse doit être celle du logement du Toronto Community Housing où habite le membre du ménage.
- La vignette d'immatriculation doit être valide et à jour.

Pour louer un stationnement, vous devez demander un permis de stationnement au Operating Unit ou vous présenter au Property Management Office pendant les heures d'ouverture.

Le membre du ménage doit :

- Lire et respecter les Tenant Vehicle Parking Terms and Conditions (Modalités relatives au stationnement du véhicule du locataire).
- Remplir et signer le Formulaire Tenant Vehicle Parking Registration (Formulaire d'inscription pour le stationnement du véhicule du locataire).
- Montrer une preuve de propriété et d'assurance du véhicule au moment de l'inscription.

Les stationnements pour visiteurs sont à la disposition des personnes qui visitent votre propriété ou des résidents non enregistrés qui désirent stationner leur voiture sur une propriété du Toronto Community Housing. Il existe deux types de stationnements pour visiteurs :

- **Stationnements « Payez et affichez »** : Les propriétaires de véhicule stationné à ces endroits doivent acheter un billet « Payez et affichez » et suivre les instructions affichées.
- **Stationnements gratuits avec billet** : Les véhicules stationnés à ces endroits doivent avoir leur permis de stationnement de visiteur valide à la vue. Vous devez suivre les instructions au dos du permis et respecter la signalisation environnante.

Adressez-vous à votre concierge pour savoir s'il y a un stationnement de libre pour les visiteurs. Vous pouvez faire une demande de permis de stationnement de visiteur auprès de votre Operating Unit, du Property Management Office ou du concierge. Un ménage a droit à neuf permis de stationnement pour visiteurs par mois.

Pour de plus amples détails, consultez le site Internet :

**[www.torontohousing.ca/parking\\_toronto\\_community\\_housing](http://www.torontohousing.ca/parking_toronto_community_housing)**.

Pour signaler un véhicule stationné en infraction, appelez la Community Safety Unit du Toronto Community Housing au **416 921-2323**.

Tous les agents du Toronto Community Housing sont autorisés à remettre des contraventions au nom de la Cité de Toronto. Ils peuvent également faire remorquer les voitures stationnées illégalement sur une propriété du Toronto Community Housing.

Si vous recevez une contravention, lisez et suivez les instructions concernant les modalités de paiement et les options de règlement de conflits qui se trouvent à l'arrière (voir Procès - Option 3).

# Dites-nous ce que vous pensez de votre Guide du locataire.

Répondez à notre sondage dès aujourd'hui!

Nous aimerions beaucoup savoir ce que vous pensez du Guide du locataire. Votre opinion est importante!

Toutes les réponses sont gardées strictement confidentielles. Veuillez remplir le sondage au verso de cette page. (Vous devez avoir 18 ans ou plus pour participer.)

Si vous répondez au sondage d'ici le 30 juin 2015, vous serez inscrit à un tirage au sort pour gagner un porte-clés en forme de sifflet, agrémenté d'une lumière. Il y a 100 porte-clés à gagner!



Voici les trois façons de soumettre votre sondage :

1. Visitez le site Internet [www.torontohousing.ca/tenant\\_guide\\_survey](http://www.torontohousing.ca/tenant_guide_survey)
2. Arrachez cette page avec, au verso, les réponses au sondage; pliez-la en deux et donnez-la à votre concierge, qui la placera dans une enveloppe scellée. (Si vous désirez, vous pouvez la placer vous-même dans une enveloppe scellée.)
3. Arrachez cette page avec, au verso, les réponses au sondage et postez-la à :

**Tenant Guide Survey**  
**Toronto Community Housing**  
**931 Yonge Street, 7e étage**  
**Toronto (Ontario) M4W 2H2**

Pour participer au tirage du porte-clés lumineux, vous devez fournir vos coordonnées complètes ci-dessous. (Les réponses de votre sondage seront tout de même gardées confidentielles.)

---

---

**En général, comment trouvez-vous le Guide du locataire?**

- Excellent
- Très bien
- Bien
- Correct
- Nul
- Très nul

**Comment avez-vous entendu parler du Guide du locataire? (Cochez les options qui s'appliquent)**

- D'un voisin
- D'un employé du Toronto Community Housing
- Sur une affiche dans le bâtiment ou la collectivité
- D'un organisme communautaire
- À une réunion de l'immeuble ou de la collectivité
- Autre Veuillez préciser :
- Je ne m'en souviens pas.

**À quel point est-ce facile de trouver l'information recherchée dans le Guide du locataire?**

- Très facile
- Assez facile
- Difficile
- Très difficile
- Je n'ai pas réussi à trouver l'information que je cherchais dans le Guide du locataire
- Je ne cherchais aucune information particulière

**À quel point est-ce facile de comprendre l'information contenue dans le Guide des locataires?**

- Très facile
- Assez facile
- Difficile
- Très difficile

**Depuis combien de temps habitez-vous dans un immeuble du Toronto Community Housing?**

- Moins de 2 ans
- 3 à 5 ans
- 6 à 10 ans
- Plus de 10 ans

**Qu'appréciez-vous le plus du Guide du locataire?**

---

**Quels autres renseignements devraient être ajoutés dans les versions futures du Guide du locataire?**

---

*Nous vous remercions d'avoir répondu au sondage!*

# Votre location

## Votre loyer

Vous devez payer votre loyer le premier jour du mois, tous les mois.

## Les types de loyers

Il y a trois sortes de loyers proposés par Toronto Community Housing.

### 1. Logement à loyer indexé sur le revenu (RGI)

Il s'agit du loyer payer pour un logement subventionné. Ce loyer représente habituellement 30 pour cent du revenu mensuel brut du ménage (revenu avant déductions). Conformément aux règlements applicables aux logements sociaux en Ontario, le montant est révisé annuellement. Cependant, si vous payez un loyer indexé sur le revenu et que votre salaire change au cours de l'année, ce changement doit être signalé au Toronto Community Housing dans un délai de 30 jours.

Si une partie ou l'entièreté de votre revenu provient de Ontario Works ou du Ontario Disability Support Program et que votre loyer est indexé à votre revenu, celui-ci sera calculé en fonction d'un barème. Vous devez quand même déclarer tout changement à votre revenu dans un délai de 30 jours au Toronto Community Housing.

### 2. Loyer abordable

Ce type de loyer est inférieur ou égal au loyer moyen selon le marché. Pour y être admissible, le revenu annuel brut du ménage doit être inférieur à quatre fois le loyer annuel du logement demandé.

### 3. Loyer selon le marché

Le loyer est égal ou légèrement inférieur aux loyers exigés par les propriétaires privés de la région. Si vous payez un loyer selon le marché et que vous désirez changer pour un loyer indexé sur le revenu, vous devez vous inscrire sur Housing Connections. Vous pouvez faire ce qui suit :

- Vous présenter au 176 Elm Street.
- Appeler au **416 981-6111**.
- En apprendre plus en ligne à l'adresse **[www.housingconnections.ca](http://www.housingconnections.ca)**.

---

**Veillez noter :** Il y a une liste d'attente et cela pourrait prendre plusieurs années avant de recevoir une subvention de loyer indexé sur le revenu. Votre loyer peut également comprendre les frais pour, par exemple, le stationnement ou les services publics.

---

## Modes de paiement

Les résidents peuvent payer leur loyer de l'une des trois façons suivantes :



### 1. Paiement préautorisé

Il s'agit de la manière la plus facile de s'assurer de toujours payer votre loyer à temps. Dans le cas des paiements préautorisés, le montant prévu pour votre loyer est pris directement dans votre compte et envoyé par votre banque au Toronto Community Housing. Vous recevrez un formulaire qui permettra de mettre en place ce mode de paiement au moment de la signature du bail. Si vous avez besoin d'un autre formulaire, veuillez visiter votre Operating Unit ou votre Property Management Office, ou appelez le Client Care Centre.

En cas d'insuffisance de fonds, des frais vous seront facturés par votre banque et par Toronto Community Housing au début de chaque mois.

### 2. Paiement par l'entremise d'une banque locale, d'une coopérative d'épargne et de crédit, d'une société de fiducie ou d'une société qui encaisse les chèques

Vous pouvez également payer le loyer par l'entremise de votre banque locale, d'une coopérative d'épargne et de crédit, d'une société de fiducie ou d'une société qui encaisse les chèques. Si vous désirez utiliser ce mode de paiement, demander un bulletin de versement à votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator. Ils vous seront envoyés par la poste une fois par année. Présentez un bulletin de versement à la banque, la coopérative d'épargne et de crédit, la société de fiducie ou la société qui encaisse les chèques et payez votre loyer en argent comptant, par chèque ou mandat-carte ou en utilisant le guichet.

### 3. Paiement par téléphone ou par l'entremise de services bancaires en ligne

Il est possible de payer votre loyer par téléphone ou par l'entremise de services bancaires en ligne. Adressez-vous à votre banque, votre coopérative d'épargne et de crédit ou votre société de fiducie pour découvrir comment faire.

---

**Important :** Si vous prévoyez payer votre loyer en retard ou manquer un paiement, appelez-nous.

---

Nous voulons vous aider à garder votre foyer. Le fait de manquer des paiements vous placera en situation de retard. Si votre loyer est indexé sur votre revenu, vous risquez de perdre votre subvention. Nous pouvons prendre des dispositions spéciales pour vous aider si vous êtes à l'hôpital ou en cas d'urgence personnelle.

Appelez le **Client Care Centre** pour avertir votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator. Nous pouvons vous aider à créer un plan de remboursement.

## Votre bail



### 1. Déclarer un changement de revenu

La Cité de Toronto et la Province de l'Ontario établissent les règles qui régissent les subventions de loyer indexé sur le revenu. Si votre revenu change, vous devez en avertir votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator dans un délai de 30 jours. Si vous omettez de signaler un changement de votre revenu, vous pourriez devoir payer le loyer en retard ou perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu. Votre loyer sera ensuite augmenté au prix d'un loyer selon le marché et vous pourriez être expulsé. Si vous avez des questions concernant la divulgation de changements apportés à votre revenu, adressez-vous à votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator.

#### **Est-ce qu'une personne de votre ménage atteindra l'âge de 65 ans cette année?**

Le fait d'atteindre l'âge de 65 ans peut affecter le revenu annuel de votre ménage, ce qui, en retour, peut avoir un impact sur le montant du loyer à payer chaque mois.

Si vous recevez des prestations de retraite d'un autre pays, vous devez déclarer ce revenu au Toronto Community Housing.

Si vous avez des questions sur le Régime de pensions du Canada ou la Sécurité de la vieillesse, leurs coordonnées se trouvent à la page 48.

### 2. Révision annuelle du loyer

Si votre loyer est indexé sur votre revenu, nous vous enverrons annuellement une trousse de révision du loyer. La trousse comprend les formulaires à remplir pour déclarer le revenu des membres de votre ménage. Vous avez 30 jours pour remplir et retourner ces formulaires. Si vous ne le faites pas, vous pourriez perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Visitez votre Operating Unit ou votre Property Management Office, ou appelez le **Client Care Center** pour prendre un rendez-vous si vous avez besoin d'aide pour remplir ces formulaires.

### 3. Ajout ou retrait d'une personne aux ménages dont le loyer est indexé sur le revenu

Si une personne emménage dans votre logement ou si une personne en déménage, vous devez avertir Toronto Community Housing dans un délai de 30 jours.

Pour ajouter une personne à votre ménage :

1. Remplissez le formulaire Addition to Household Composition Request. Vous pouvez obtenir une copie à l'adresse **www.torontohousing.ca**, en visitant votre Operating Unit ou votre Property Management Office, ou en appelant au **Client Care Centre**.
2. Veuillez y joindre tous les documents à l'appui.
3. Envoyez ou présentez l'information à votre Operating Unit ou votre Property Management Office.

Si votre demande est acceptée :

- Vous pourriez devoir signer un nouveau bail.
- Votre loyer sera recalculé en fonction du nouveau revenu de votre ménage.
- Si une personne ajoutée à votre ménage était sur la liste d'attente centrale, elle sera retirée de cette liste.

Voici certaines conditions qui doivent être respectées afin de pouvoir ajouter une personne à votre ménage :

- La personne ajoutée doit être admissible à une subvention de loyer indexé sur le revenu.
- L'ajout d'une personne à votre ménage doit respecter les normes d'occupation de la ville (en vertu des normes sur les biens-fonds du règlement municipal).
- Votre compte doit être en règle.

Vous avez un délai de 30 jours pour avertir votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator qu'une personne déménage de votre logement. Si la personne faisait partie du bail, elle devra déclarer par écrit qu'elle renonce à tout intérêt associé au logement. Vous pourriez avoir à signer un nouveau bail.

#### **4. Changer pour plus petit (sur-occupation)**

Si vous habitez dans un logement trop grand pour votre ménage, vous serez ajouté à la liste de transferts internes du Toronto Community Housing. Le personnel travaillera avec vous pour trouver un logement qui convient à la taille de votre ménage. Si cela prend plus d'un an, votre ménage sera ajouté à la liste d'attente centrale de Housing Connections. Vous devrez ensuite choisir au moins cinq options de logements auprès d'autres fournisseurs de logements.

#### **5. Changer pour plus grand (sous-occupation)**

Si vous habitez dans un logement trop petit pour votre ménage, vous pouvez demander d'être ajouté à la liste des transferts internes de Toronto Community Housing. S'il vous manque deux chambres ou plus, votre demande sera traitée en priorité.

#### **6. Demander un transfert**

Vous pouvez apprendre comment faire une demande pour être transféré dans un autre logement du Toronto Community Housing en lisant la Tenant Transfer Policy et le Transfer Guideline. Pour obtenir une copie de la politique et des lignes directrices :

- Consultez le site Internet : **[www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca)**
- Visitez votre Operating Unit ou le Property Management Office
- Téléphonnez au **Client Care Centre**.

Vous pouvez faire ajouter votre nom à la liste d'attente de la propriété de votre choix en discutant avec votre Tenant Services Coordinator ou votre Property Administrator, ou en visitant votre Operating Unit ou votre Property Management Office. Dans le cas de plusieurs bâtiments, la liste est très longue. Il faut parfois attendre de cinq à dix ans.



## 7. Visitor and Guest Policy

Les visiteurs peuvent habiter dans votre logement pour un maximum de 30 jours par année. Les 30 jours peuvent être consécutifs ou répartis sur toute l'année, mais cette limite ne doit pas être excédée. Cette politique s'applique à toute personne qui habite votre logement sans être un membre approuvé de votre ménage. Dans les cas spéciaux, lorsque des soins médicaux ou des services sont nécessaires à court terme, les invités peuvent vivre dans votre logement pour plus que 30 jours à condition d'y être autorisés par la Operating Unit ou le Property Manager.

Si Toronto Community Housing apprend que vous avez hébergé des invités dans votre logement pour plus de 30 jours sans autorisation, notre personnel enquêtera sur la situation. S'il ne s'agit pas d'un cas spécial, vous pourriez perdre votre subvention de loyer indexé sur le revenu.

Pour en apprendre davantage sur les cas spéciaux ou pour obtenir une copie de la Visitor and Guest Policy :

- Téléphonnez au **Client Care Centre**
- Visitez votre Operating Unit ou le Property Management Office
- Consultez le site Internet : [www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca)

## 8. Absences excédant 90 jours d'un logement à loyer indexé sur le revenu

Les lignes directrices de la Cité de Toronto en matière de logement social indiquent qu'un ménage dont le loyer est indexé sur le revenu ne peut s'absenter de son logement ou cesser d'y vivre pour une période excédant 90 jours s'il souhaite continuer à recevoir une subvention. Cependant, il existe quelques exceptions à la règle.

- Ce règlement s'applique uniquement si tous les membres de votre ménage sont absents en même temps.
- Les absences courtes de sept jours consécutifs ou moins ne s'appliquent pas à la limite de 90 jours d'absence pour une période de 12 mois. Veuillez nous avvertir si vous êtes à l'hôpital, en réhabilitation, en attente de procès ou si vous avez des documents permettant de justifier une absence de plus de 90 jours de votre logement. De plus amples renseignements sur ces lignes directrices se trouvent à l'adresse : [www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit](http://www.toronto.ca/housing/absence+from+RGI+unit).

Pour de plus amples détails, appelez le **Client Care Centre** ou visitez votre Operating Unit ou votre Property Management Office.

## 9. Divulgence de renseignements personnels

Il existe des lois qui protègent votre confidentialité. Les propriétaires doivent respecter des règles strictes en matière de collecte, d'utilisation et de partage de renseignements personnels.

### Si vous avez un logement à loyer indexé sur le revenu :

Toronto Community Housing doit recueillir des renseignements personnels sur les membres de votre ménage pour déterminer votre admissibilité à une subvention de loyer indexé sur le revenu et pour calculer votre loyer.

Conformément à la *Housing Services Act, 2011*, Toronto Community Housing a également le pouvoir de recueillir et de conserver les renseignements se rapportant à votre location et aux subventions reçues pour le logement.

Si vous désirez qu'une personne discute de votre bail en votre nom, vous devez remplir le formulaire Consent to Disclose Information et nous donner l'autorisation de partager les informations concernant votre location. Vous pouvez faire cela en ligne, en vous présentant à votre Operating Unit ou à votre Property Management Office, ou en téléphonant au **416 981-5500**.

## Expulsion

En vertu du *Residential Tenancies Act*, les motifs d'expulsion sont les suivants :

- Vous ne payez pas le loyer.
- Le nombre de personnes qui habitent votre logement ne respecte pas les normes de sécurité en vigueur.
- Des personnes non mentionnées sur votre bail habitent dans votre logement.
- Vous endommagez délibérément votre logement ou le bâtiment.
- Vous habitez dans un logement au loyer indexé sur le revenu et vous omettez de déclarer votre revenu ou celui d'une personne qui habite avec vous.
- Vous agissez de manière à troubler la jouissance normale des lieux des autres résidents.
- Vous menacez la sécurité d'un autre résident.
- Vous enfreignez la loi sur une propriété de Toronto Community Housing.
- Vous violez les conditions de votre bail.

Toronto Community Housing collabore avec les locataires en retard sur le paiement de leur loyer pour les aider à assumer leurs responsabilités et, lorsque possible, garder leur logement.

---

### Bureau du commissaire de l'équité en matière de logement

Ce bureau s'assure que les aînés (59 ans ou plus) et les locataires vulnérables qui ont perdu leurs subventions ou qui risquent l'expulsion parce que leur loyer n'est pas payé bénéficient de certaines protections. Ce bureau est indépendant du Toronto Community Housing (le commissaire rend compte au conseil d'administration). Il est guidé par les principes d'Intégrité, d'Impartialité et d'Indépendance. Coordonnées : Téléphone **416 632-7999** ou courriel **info@oche.ca**.

---

L'expulsion est toujours considérée en dernier recours. Vous êtes chez vous dans votre logement; c'est pourquoi nous collaborons avec vous pour vous aider à le garder. Si vous avez de la difficulté à payer votre loyer, veuillez nous avertir immédiatement.

Pour en apprendre plus sur les politiques concernant l'expulsion :

- Eviction Prevention Policy for Non-payment of Rent (Arrears)
- Policy on Evictions for Cause

Vous pouvez :

- Télécharger une copie sur le site **www.torontohousing.ca**
- Visiter votre Operating Unit ou le Property Management Office
- Appeler le **Client Care Centre** au **416 981-5500**.

---

**Important :** Aucun élément contenu dans ce guide ne doit être considéré comme un avis juridique. En cas de disparité entre ce qui est écrit dans le guide et une loi canadienne (fédérale, provinciale ou autre), c'est la loi qui prévaudra.

---

## Procédures de déménagement

### 1. Avis de déménagement

Si vous comptez déménager, vous devez fournir un avis écrit 60 jours (deux mois complets) avant la date prévue de votre départ. Veuillez donner votre avis de déménagement à votre Operating Unit ou votre Property Management Office.

### 2. Remise des clés et des clés d'accès électroniques

Avant de partir, vous devez remettre toutes les clés de votre logement, y compris les clés de votre boîte aux lettres, les clés d'accès électroniques, les clés du garage et les vignettes de stationnement. Donnez-les à votre concierge. Si vous omettez de nous les remettre, ces articles vous seront facturés.

### 3. Loyer et autres frais

Votre loyer vous sera facturé jusqu'au dernier mois de votre location. Par exemple :

- Si l'avis écrit est fourni en date du 1<sup>er</sup> mars, vous devrez payer le loyer pour les mois de mars et d'avril, et déménager avant le 1<sup>er</sup> mai.
- Si l'avis écrit est fourni en date du 15 février, vous devrez payer votre loyer jusqu'au 30 avril et déménager avant le 1<sup>er</sup> mai.

Vous êtes responsable du coût des réparations pour tout dommage causé à votre logement ou pour le nettoyage de celui-ci s'il est sale lorsque vous déménagez.

### 4. Inspection

Le personnel de Toronto Community Housing inspectera votre logement peu de temps après la réception de votre avis écrit. Ils l'inspecteront à nouveau après votre départ. Votre logement devrait être dans sa condition initiale. Les dommages non imputables à l'usure normale vous seront facturés.

Par exemple, si vous posez du papier peint, il devra être retiré.

# Votre sécurité

**Votre sécurité est importante pour Toronto Community Housing.**



En cas d'urgence, appelez toujours le **911**

## **Notre rôle :**

L'équipe de la Community Safety Unit de Toronto Community Housing est composée de Special Constables, de Community Patrol Officers et d'un centre de répartition. Notre équipe est mobile, elle patrouille les collectivités à pied, à bicyclette ou en voiture.

## **Ce que vous pouvez faire :**

Les résidents du Toronto Community Housing peuvent veiller sur leurs voisins. Dans certains bâtiments, les résidents veillent les uns sur les autres par l'entremise d'un « système de surveillance mutuelle ». Si vous êtes inquiets, dites-le à quelqu'un (p. ex., un voisin, un ami ou un membre du personnel de la Community Safety Unit).

Vous pouvez vous adresser à la Community Safety Unit au sujet de problèmes de sécurité ou pour signaler une infraction de stationnement sur une propriété du Toronto Community Housing.

---

**Appelez sans frais au 416 921-2323, en tout temps.**

---

## **Que se passe-t-il lorsque vous appelez au 416 921-2323?**

Le répartiteur vous posera des questions pour déterminer vos besoins. Voici des exemples de questions qui pourraient vous être posées :

- Où êtes-vous?
- Où l'aide doit-elle être envoyée?
- Qui est impliqué?

Le répartiteur posera également des questions pour s'assurer que les bonnes ressources sont envoyées aussi rapidement que possible, pour assurer la sécurité de tous. Nous prenons tous les appels au sérieux et nous collaborons avec les autorités compétentes pour y répondre.

Chaque situation est différente.

- Si la situation constitue un danger de mort, le répartiteur prendra contact avec le Toronto Emergency Services en composant immédiatement le **911**.
- Si la situation ne constitue pas un danger de mort et ne nécessite pas l'intervention d'un Community Patrol Officer, le répartiteur prendra note de l'information que vous lui donnerez. Les Community Patrol Officers collaborent avec le Toronto Police Service et le personnel de gestion immobilière pour effectuer un suivi de la cause de vos préoccupations.

Les appels peuvent rester anonymes. Cependant, si vous désirez parler à un policier, le répartiteur devra prendre votre nom et votre numéro de téléphone.

Pour plus d'information sur la sécurité communautaire et la prévention du crime, visitez le site Internet du Toronto Police Service à l'adresse : [www.torontopolice.on.ca](http://www.torontopolice.on.ca).

## La sécurité dans votre collectivité



Dans l'esprit de créer une collectivité saine et sécuritaire, les résidents devraient tenir compte des normes suivantes :

1. Les membres du personnel et les résidents se traitent mutuellement avec respect et politesse; la diversité est la bienvenue dans nos collectivités.
2. Nous promouvons les collectivités paisibles, saines et sécuritaires.
3. Nous sommes responsables de nos agissements et des agissements de nos enfants, des membres de notre famille, de nos invités, de nos visiteurs et de nos animaux domestiques.
4. Nous respectons toutes les propriétés de nos collectivités, notamment les logements locatifs, les biens personnels, les aires communes et les bureaux.
5. Nous respectons et appliquons les politiques de Toronto Community Housing, les contrats de location et toutes les lois.

Si vous êtes témoins ou victimes d'un comportement antisocial, veuillez appeler la Community Safety Unit au **416 921-2323**.

Voici des exemples courants de comportement antisocial :

- Faire du bruit excessif
- Ouvrir les portes d'entrée à des inconnus
- Flâner
- Abandonner des débris ou des ordures/odeurs provenant des poubelles
- Manquer de respect envers les autres en adoptant un comportement dérangeant ou un langage abusif
- Avoir un comportement agressif envers les autres
- Ne pas tenir son chien en laisse
- Avoir des pratiques d'entretien ménager dangereuses/causer un fouillis excessif

La Community Safety Unit, la Operating Unit ou l'administrateur assurera le suivi des plaintes pour comportement antisocial.

---

**Important :** Les résidents qui posent des gestes antisociaux recevront des avertissements formels. Dans les cas les plus graves, ils pourraient être expulsés par le Landlord and Tenant Board. En cas de besoin, nous ferons intervenir la police ou d'autres organismes.

---

## **La sécurité dans votre complexe d'habitation**

Pour assurer votre sécurité et celle de l'immeuble :

- Ne maintenez pas les portes ou les entrées ouvertes. En ce faisant, vous placez toutes les personnes dans le bâtiment à risque.
- Gardez les corridors dégagés. Les corridors encombrés posent un risque d'incendie. Le fait de les garder libres aide à prévenir les trébuchements et les chutes. Cela facilite le nettoyage des planchers et des tapis. Cela permet également aux travailleurs d'urgence de se rendre rapidement à vous.
- Regardez dans les ascenseurs avant d'y entrer. Si l'ascenseur est déjà occupé par une personne qui vous rend inconfortable, attendez le prochain.
- Assurez-vous toujours de fermer et de verrouiller les portes de votre logement.
- Lorsque vous utilisez le système d'accès, assurez-vous de connaître les personnes avant de les laisser entrer.
- Ne laissez pas entrer de vendeurs ou d'inconnus dans l'immeuble.
- Ne donnez pas de double de vos clés ou de vos clés d'accès électroniques à une personne qui n'habite pas avec vous.
- Si vous perdez vos clés ou votre clé d'accès électronique, avisez immédiatement votre concierge.
- Si vous comptez vous absenter pour une longue période, avertissez votre concierge. Les locataires de logements à loyer indexé sur le revenu qui s'absentent pour plus de 90 jours risquent de perdre leur subvention.
- Ne laissez pas de jeunes enfants seuls à la maison.
- Avertissez votre concierge si :
  - Vous voyez des ampoules brûlées dans votre bâtiment ou aux alentours.
  - Certains endroits ont besoin d'être déneigés ou déglacés.
  - Des arbres, des buissons ou des haies qui ont besoin d'être taillés.

## **Sécurité dans les stationnements et en voiture**

- Assurez-vous de ne pas vous faire suivre dans un stationnement souterrain ou de surface. Si vous voyez quelqu'un ou quelque chose qui vous rend nerveux, restez dans votre véhicule et klaxonnez ou quittez les lieux. Signalez vos préoccupations à la Community Safety Unit. Vous pouvez revenir à un autre moment.
- Afin d'entendre ce qui se passe autour de vous, évitez d'écouter de la musique en vous dirigeant vers votre véhicule ou lorsque vous marchez dans la rue.
- Si vous avez une bicyclette, inscrivez-la au registre de la police. Utilisez un cadenas de qualité. Verrouillez votre bicyclette à un objet qui ne peut pas être coupé ou brisé.
- Si votre bicyclette n'a pas de numéro de série, graver un chiffre sur le cadre ou les pneus pour être capable de l'identifier en cas de vol.
- Qu'il soit en marche ou stationné, verrouillez toujours les portes de votre véhicule.
- Ne laissez pas d'objets de valeur dans votre véhicule.

- Regardez à l'intérieur du véhicule et sous celui-ci avant de monter à l'intérieur.
- Si vous avez un problème avec votre véhicule, ouvrez le capot, verrouillez les portes et attendez l'arrivée de la police ou de la remorqueuse. N'ouvrez pas la porte à des inconnus.

### Conseils de sécurité pour les maisons en rangée

- Marchez sur des chemins établis et bien éclairés. Évitez les raccourcis.
- Assurez-vous de verrouiller les fenêtres et les portes du rez-de-chaussée, particulièrement lorsque la température est clémente.
- Signalez les ampoules brûlées et les endroits envahis par la végétation à votre concierge.
- Gardez la lumière de votre arrière-cour allumée la nuit. Cela procure davantage de visibilité aux piétons et décourage les comportements antisociaux. Utilisez des ampoules écoénergétiques qui n'affecteront pas beaucoup votre facture d'électricité.

### Consignes de sécurité relatives aux feux d'artifice

L'utilisation de feux d'artifice est catégoriquement interdite sur les propriétés du Toronto Community Housing. Bien que magnifiques, ils posent un danger pour les enfants, les adultes et les animaux domestiques. Ils peuvent provoquer des incendies et endommager les logements. Ils peuvent également entraîner de graves blessures, comme des brûlures, des coupures et la cécité.

Pour trouver des spectacles de feux d'artifice organisés dans la ville :

- Appelez à la ville au **311**
- Visitez le site [www.toronto.ca/special\\_events](http://www.toronto.ca/special_events)

Pour toute question ou préoccupation, veuillez prendre contact avec :

- Le concierge de votre bâtiment
- Community Safety Unit (Unité de sécurité communautaire) au **416 921-2323**
- En cas d'urgence, appelez le **911**

## Sécurité contre l'incendie

Appelez toujours le 911 si vous découvrez un feu.



Ne présumez jamais que quelqu'un d'autre s'est chargé d'appeler le **911**. Assurez-vous de donner :

- Votre nom
- L'adresse de votre bâtiment
- L'emplacement du feu

### Équipement de sécurité des personnes

L'alarme des détecteurs de fumée vous avertira en cas d'incendie. Tous les logements du Toronto Community Housing sont dotés d'un détecteur de fumée. Ne retirez jamais le détecteur de fumée.

## **Utilisez les détecteurs de fumée correctement.**

Si le détecteur de fumée s'active alors que vous cuisinez, éventez l'endroit ou appuyez sur le bouton « hush » de l'appareil. Si votre détecteur de fumée ne fonctionne pas ou que l'alarme retentit lorsqu'il n'y a pas de fumée, appuyez sur le bouton « hush », puis appelez le **Client Care Centre**.

Notre personnel vérifie le fonctionnement de votre détecteur de fumée lors de chaque visite de votre logement et lors de l'inspection annuelle. Si le détecteur de fumée ne fonctionne pas, il sera réparé ou remplacé. En désactivant ou en retirant le détecteur de fumée, vous exposez vos voisins, votre famille et vous-même à un risque d'incendie. Nous avertirons les Toronto Fire Services, qui vous enverront un avertissement. Vous pourriez devoir payer des frais de réparation et une amende maximale de 50 000 \$. Si cela se produit plus que deux fois, vous ferez face à l'expulsion.

## **Détecteurs d'oxyde de carbone**

Les détecteurs d'oxyde de carbone vous avertiront si la concentration d'oxyde de carbone, un gaz inodore, est trop élevée. Les détecteurs d'oxyde de carbone sont installés dans les logements dotés d'appareils à combustibles fossiles (p. ex., un chauffe-eau ou une chaudière à gaz).

Dans un immeuble à logements, il y a des détecteurs d'oxyde de carbone dans les logements situés au même étage, deux étages plus haut et deux étages plus bas des logements dotés d'appareils au gaz, ainsi qu'au-dessus des garages souterrains.

## **Soyez prêts en cas d'urgence**

- Ayez un plan que les membres de famille et vous-même pourrez suivre en cas d'urgence. Pratiquez-vous à évacuer votre logement, surtout si vous avez des enfants. Choisissez un endroit à l'extérieur du bâtiment qui servira de lieu de rassemblement pour les membres de votre ménage en cas d'urgence.
- Créez une trousse d'urgence (comprenant une liste de contacts importants) et sachez où elle se trouve.
- Le fait d'avoir une assurance vous aide à protéger votre famille et vos biens.
- Assurez-vous que les membres de votre famille connaissent le nom et le numéro de téléphone de vos contacts d'urgence.

S'il y a un feu dans votre logement et que vous êtes incapable de l'éteindre, quittez immédiatement les lieux en activant l'alarme d'incendie la plus proche et composez le **911**.

- S'il y a un feu dans votre bâtiment, consultez les instructions affichées au dos de votre porte d'entrée.
- Avant d'ouvrir une porte, glissez la main du bas vers le haut de la porte et touchez la poignée. Si la porte n'est pas chaude, ouvrez-la légèrement. Si le corridor est libre, prenez vos clés et votre sac « prêt-à-emporter » (si vous en avez un); quittez le bâtiment en empruntant l'escalier le plus près.
- Fermez, mais ne verrouillez pas les portes derrière vous.
- Les portes coupe-feu dans les corridors se fermeront automatiquement. Ne les ouvrez pas.



### Si vous êtes coincés à l'intérieur :

- Utilisez des serviettes ou des draps mouillés pour boucher les craques qui laissent passer la fumée. Utilisez du ruban adhésif pour couvrir les fentes à lettres et les sorties de ventilation.
- Déplacez-vous vers le balcon ou la pièce la plus éloignée de la fumée. La fumée monte, restez donc autant que possible près du plancher.
- Accrochez une serviette ou un drap à votre fenêtre ou votre balcon pour signaler votre position aux pompiers.
- Essayez de rester calme.

Toronto Fire Services recommande de créer une trousse contenant les articles suivants à utiliser en cas d'incendie :

- Quelques serviettes ou débarbouillettes à mouiller et à placer au bas d'une porte ou sur votre bouche et votre nez pour vous aider à mieux respirer dans les zones enfumées.
- Du ruban à conduit et du papier d'aluminium pour couvrir les fentes à lettres et les événements.
- Un sifflet pour appeler à l'aide.
- Une lampe de poche à utiliser en cas de panne de courant, pour voir dans les corridors enfumés ou pour envoyer des signaux de détresse.
- Un crayon-feutre pour écrire un message sur du tissu, des portes ou des fenêtres.
- Un drap en coton. S'il y a beaucoup de fumée dans la pièce, trempez le drap dans l'eau et créez une tente près d'une fenêtre ouverte.
- Un seau en plastique avec un couvercle pour entreposer tous les objets sur cette liste. Lors d'un incendie, remplissez ce seau d'eau.

Pour plus d'information sur la sécurité contre l'incendie et la prévention, visitez le site Internet des Toronto Fire Services à l'adresse [www.toronto.ca/fire](http://www.toronto.ca/fire).

## Pannes de courant

Chaque propriété du Toronto Community Housing est différente. Certains bâtiments sont dotés de génératrices de secours, alors que d'autres ne le sont pas. Pour signaler une panne de courant à votre immeuble :

- Téléphonnez à Toronto Hydro au **416 542-8000**.
- Téléphonnez au **Client Care Centre**.

Si une panne de courant doit durer plus de trois heures, le personnel affichera des avis et visitera les logements pour avertir les locataires et s'assurer qu'ils ne manquent de rien. Vous trouverez plus d'information sur comment se préparer à une situation d'urgence aux pages 52 et 53.

Pour apprendre comment se préparer aux pannes de courant, visitez [www.torontohydro.com](http://www.torontohydro.com).

# Pour s'impliquer

Assistez à une rencontre, organisez une réunion ou joignez-vous à un comité!

## S'impliquer dans la communauté

Tous les résidents ont l'occasion de s'impliquer. Une cause vous tient à cœur? Assistez à une rencontre, organisez une réunion ou joignez-vous à un comité.

Resident and Community Services est un département qui a pour mission d'offrir du soutien, des programmes, des occasions et des événements pour les résidents. Le personnel de ce département encourage également la participation des résidents dans toutes les collectivités du Toronto Community Housing.

## Réunions

### Réunions du conseil d'administration et des comités

Il y a deux places pour les locataires au sein du conseil d'administration du Toronto Community Housing. Les résidents intéressés peuvent présenter leur candidature et être élus à ces postes par leurs pairs lors d'élections quadriennales. Les réunions du conseil et des comités du conseil sont ouvertes au public.

L'horaire est publié sur notre site Internet à l'adresse : [www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca).

Pour faire une déclaration orale ou écrite relative à un point à l'ordre du jour d'une réunion publique, téléphonez au **416 981-4232** (pour les réunions du conseil d'administration) ou au **416 981-4194** (pour les réunions des comités du conseil).

### Rencontres communautaires

Le personnel peut organiser des réunions dans votre collectivité pour discuter de sujets concernant Toronto Community Housing. Des réunions peuvent également être organisées par des résidents, pour les résidents, afin de discuter de sujets d'importance locale.

## Babillards

La plupart des immeubles du Toronto Community Housing sont dotés de babillards où sont affichées des nouvelles et des informations destinées aux résidents. Consultez le babillard de votre bâtiment aussi souvent que possible pour connaître les activités qui se déroulent dans votre communauté.

## Notre site Internet

Le site Internet du Toronto Community Housing, [www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca), contient des nouvelles et des informations concernant les résidents. Vous y trouverez également les politiques, les formulaires et les dernières informations sur les activités locales.

## À qui s'adresser

### **Vous désirez vous impliquer?**

Si vous souhaitez vous impliquer dans votre communauté, communiquez avec votre Community Services Coordinator. Visitez votre Operating Unit ou votre Property Management Office, ou appelez le **Client Care Centre** pour être mis en contact avec le personnel apte à encourager votre participation.

## Services et mesures de soutien

Il est possible d'appeler ou de joindre les services de Toronto Community Housing en tout temps en composant le **416 981-5500 (ATS)** ou en envoyant un courriel à l'adresse **help@torontohousing.ca**.

### **Téléphonez ou envoyez un courriel au Client Care Centre pour :**

- Une demande d'entretien de routine
- Des questions concernant votre loyer ou votre bail
- Une demande de transfert dans un autre logement
- De l'information sur la manière d'ajouter ou d'enlever une personne du bail, ou sur tout autre sujet relatif à votre location
- De l'aide lorsqu'une réparation d'urgence est nécessaire (dans ce cas-ci, appelez directement; n'envoyez pas de courriel). Un service d'interprétation est offert en 170 langues.

Un **ATS (téléimprimeur)** est un dispositif permettant à une personne sourde, malentendante ou affectée d'un trouble de la parole d'utiliser un téléphone. Dans ce guide, les numéros ATS sont notés lorsqu'ils sont offerts.

### **Community Safety Unit du Toronto Community Housing :**

#### **Composez le 416 921-2323**

- Au sujet de problèmes de sécurité
- Pour signaler une infraction de stationnement sur une propriété du Toronto Community Housing.

---

**Important :** Consultez la page 36 pour en apprendre davantage sur la Community Safety Unit.

---

## Numéros de téléphone utiles

### **Services sociaux : 211 ou 1 888 340-1001 ATS**

Téléphonez à ces numéros pour obtenir des renseignements sur les services sociaux et les organismes communautaires dans votre région. Les opérateurs parlent plusieurs langues.

### **Services municipaux : 311 ou 416 338-0889 ATS**

Téléphonez à ces numéros pour obtenir des renseignements sur les services fournis par la Cité de Toronto. Les opérateurs parlent plusieurs langues.

### **Toronto Public Health : 311 ou 416 392-0658 ATS**

Votre appel peut être transmis à un professionnel de la santé publique pour obtenir de l'information et des conseils gratuits de manière confidentielle ou pour s'inscrire à des programmes de santé publique, comme à une formation de manipulateur d'aliments ou des cours prénataux.

### **Telehealth Ontario :**

#### **1 866 797-0000 ou 1 866- 797-0007 ATS**

Téléphonez à ce numéro pour obtenir en toute confidentialité des conseils ou des renseignements sur la santé, offerts par une infirmière autorisée.

### **Municipal Licensing and Standards :**

#### **311 ou 416 338-0889 ATS**

Téléphonez à ce numéro pour des renseignements sur les normes des biens-fonds (comme les délais pour faire des réparations nécessaires ou le fait de ne pas les faire) ou pour déposer une plainte concernant une infraction aux règlements relatifs aux aires communes et aux logements individuels.

### **Toronto Ombudsman's Office :**

#### **416 392-7062 ou 416 392-7100 ATS**

Téléphonez à ces numéros pour faire une plainte contre la ville (ses organismes, ses conseils, ses commissions et Toronto Community Housing) lorsque vous avez essayé toutes les autres options.

### **Landlord and Tenant Board :**

#### **416 645-8080 ou 1 800 268-9242 ATS**

Téléphonez à ces numéros pour des renseignements sur la *Residential Tenancies Act*. Cette loi décrit les droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires de propriétés résidentielles en Ontario.

### **Community Legal Education Ontario (CLEO) :**

#### **416 408-4420**

Téléphonez à ce numéro pour obtenir des renseignements juridiques gratuits. CLEO n'offre pas de conseils juridiques, mais Legal Aid le fait.

**Legal Aid Ontario :**

**416 979-1446 ou 416 598-8867 ATS**

Téléphonez à ces numéros pour des services juridiques à faible coût ou gratuits

**Federation of Metro Tenants' Associations :**

**416 921-9494**

Il s'agit d'un organisme à but non lucratif qui oeuvre à l'amélioration des droits des locataires.

Téléphonez à ce numéro pour connaître vos droits à titre de locataire.

## Numéros de sécurité

Il est possible d'appeler à ces numéros, peu importe l'heure ou le jour.

---

Important : Gardez ces numéros sous la main au cas où vous en auriez besoin.

---

**Services d'urgence : 911**

**(accepte les ATS et les textos)**

Appuyez sur la barre d'espace jusqu'à ce qu'il y ait une réponse. C'est le numéro qu'il faut composer en cas d'urgence. Les appels à ce numéro seront transférés au Toronto Police Service, Toronto Fire Services et Toronto Paramedic Services.

**Toronto Police Service Central Dispatch :**

**416 808-2222 ou 416 467-0493 ATS**

Téléphonez à ces numéros si la situation n'est pas urgente. Plusieurs divisions du Toronto Police Service sont réparties dans la ville. Pour connaître les coordonnées de la division la plus proche, visitez l'adresse [www.torontopolice.on.ca/divisions](http://www.torontopolice.on.ca/divisions).

**Crime Stoppers :**

**416 808-8477 ou 1 800 222-8477**

Composez ce numéro si vous avez des informations à partager avec la police concernant un crime. Vous n'aurez pas à donner votre nom.

**Victim Services (Services aux victimes) : 416 808-7066**

Les victimes d'un crime peuvent appeler à ce numéro pour obtenir une assistance immédiate.

### **Ligne d'aide aux victimes du**

**ministère du Procureur général : 416 314-2447**

(8 h à 22 h, sept jours par semaine)

Téléphonez à ce numéro pour des services immédiats sur place d'aide aux victimes. Ces services sont offerts en plusieurs langues.

### **Ligne de soutien pour femmes victimes de violence :**

**416 863-0511 ou 1 866 863-7868 ATS**

Les femmes victimes de violence peuvent appeler à ces numéros pour obtenir de l'aide. Ce service est offert en français et en anglais.

## Services de soutien en cas d'urgence

Vous pouvez téléphoner à ces numéros si vous ou une personne de votre entourage êtes aux prises avec un problème de santé mentale ou une dépendance. Composez le 211 pour trouver d'autres services offerts dans votre région.

### **Toronto Distress Centres : 416 408-4357 ATS**

Offre un soutien émotionnel, intervient en situation de crise et fait de la prévention du suicide.

### **Gerstein Centre : 416 929-5200**

Offre des services d'intervention en situation de crise aux adultes souffrant de problèmes de santé mentale dans la ville de Toronto.

### **St. Elizabeth Health Care : 416 498-8600**

(Bureau central de Toronto) **416 498-0043**

(24 heures par jour, sept jours sur sept, pour North York et Etobicoke)

Offre des services et des soutiens mobiles d'intervention en situation de crise aux membres de la famille, aux êtres chers et aux aidants naturels.

### **Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) :**

**416 314-5518 ou 1 888 470-2222 ATS**

Heures d'ouverture : 8 h 30 à 17 h. Les CASC servent de premier point de contact pour obtenir des renseignements sur les soins aux aînés et sur les différents types de soins offerts dans votre région.

### **Telecare Distress Centres of Canada : 416 920-0497**

Offre un soutien en mandarin et en cantonais aux personnes qui souffrent de détresse mentale.

### **Progress Place Warm Line (Ligne de réconfort de Progress Place) : 416 960-9276**

(8 h à minuit)

Offre un soutien par les pairs aux personnes souffrant de maladie mentale.

### **Équipe mobile d'intervention d'urgence**

**régionale du Scarborough Hospital : 416 495-2891**

Offre des interventions d'urgence en matière de santé mentale pour les individus de 16 ans et plus.  
Dessert East York et Scarborough.

**Youthdale Treatment Centres : 416 368-4896**

Offre des services de santé mentale aux jeunes de Toronto (jusqu'à 16 ans) et à leurs familles.

**Jeunesse J'écoute : 1 800 668-6868**

Offre des consultations aux personnes de 20 ans et moins.

**La Société de l'aide à l'enfance de Toronto : 416 924-4646**

**ATS : composez le 711, puis le 416 924-4646**

Offre des évaluations, des interventions en situation de crise, des consultations et d'autres services pour prévenir la maltraitance et la négligence des enfants.

**Toronto Withdrawal Management System (Système de gestion du sevrage de Toronto) :**

**1 866 366-9513**

Offre de l'aide aux personnes de 16 ans et plus à la recherche de services non médicaux de gestion du sevrage dans la Cité de Toronto.

## Renseignements pour les jeunes

Environ quatre résidents sur dix du Toronto Community Housing à moins de 25 ans. Nous travaillons avec nos partenaires pour présenter aux jeunes de nos collectivités des occasions économiques et sociales dans plusieurs sphères d'activités, comme les sports, les arts et les études.

Apprenez-en davantage en ligne à l'adresse [www.torontohousing.ca](http://www.torontohousing.ca) ou en discutant avec le personnel d'implication locale.

### **Voici quelques liens rapides pour les jeunes :**

**[www.toronto.ca/youth](http://www.toronto.ca/youth)** ou composez le **211**

*Youth Development Unit :*

Programmes d'embauche de la ville, possibilités de bénévolat et plus encore.

**[www.211toronto.ca/topic/youth](http://www.211toronto.ca/topic/youth)** ou composez le **211**

Liste de services communautaires pour les personnes de 12 à 29 ans.

**[www.torontopaye.ca](http://www.torontopaye.ca)** ou composez le **416 397-5627**

*Partnership to Advance Youth Employment:* Pour les jeunes des quartiers prioritaires de Toronto.

**[www.woodgreen.org](http://www.woodgreen.org)** ou composez le **416 645-6000**

*Woodgreen Community Services :*

Les programmes pour la jeunesse sont gratuits et offrent des sorties en groupe amusantes, de l'aide aux devoirs, ainsi que du soutien pour les nouveaux arrivants et pour les jeunes en quête d'emploi.

## Renseignements pour les aînés

Environ un résident de Toronto Community Housing sur quatre a 59 ans ou plus. Nous nous efforçons d'offrir un environnement sécuritaire et sain pour les aînés de nos collectivités. Apprenez-en davantage en discutant avec votre personnel local d'accès et de soutiens.

### **Voici quelques liens rapides pour les aînés :**

**[www.toronto.ca/seniors](http://www.toronto.ca/seniors)** ou composez le **211**

*Toronto Seniors Portal* : accommodations, ressources financières, services de santé et bien plus.

**[www.fin.gov.on.ca/fr/credit/gains/](http://www.fin.gov.on.ca/fr/credit/gains/)** ou téléphonez à **Service Ontario au 1 800 267-8097**

*Régime de revenu garanti* : Assure aux personnes âgées de l'Ontario un revenu minimum garanti en versant des prestations mensuelles aux retraités admissibles.

**[www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/social/odsp](http://www.mcass.gov.on.ca/fr/mcass/programs/social/odsp)** ou téléphonez à Service Ontario au **1 800 267-8097**

*Programme ontarien de support aux personnes handicapées* : Les personnes âgées de 65 ans ou plus qui ne reçoivent pas de prestations de la Sécurité de la vieillesse et qui éprouvent des difficultés financières peuvent être admissibles au Programme ontarien de support aux personnes handicapées

**[www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)** ou téléphonez à Service Canada **au 1 800 622-6232**

*Supplément de revenu garanti* : Prestations mensuelles supplémentaires pour les aînés à faible revenu qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse.

*Sécurité de la vieillesse* : Prestations mensuelles pour les aînés admissibles de 65 ans et plus ayant vécu au Canada pendant au moins 10 ans.





# Glossaire et annexes

## Glossaire des termes

### **Expulsion**

Lorsqu'un locataire et son ménage sont expulsés de leur logement par voie juridique parce qu'ils n'ont pas honoré les obligations découlant de leur bail ou de la *Residential Tenancies Act*.

### **Clé d'accès électronique**

Également appelées « clé d'accès ». Ces clés sont utilisées dans plusieurs immeubles à logements du Toronto Community Housing pour ouvrir les portes principales. Il s'agit d'un petit objet, habituellement en plastique ou en métal, qu'il faut glisser contre un panneau près de la porte pour la déverrouiller.

### **Ménage**

Toutes les personnes qui habitent dans votre logement. Vous devez informer le propriétaire du nombre exact de personnes qui habitent dans votre logement. Le propriétaire a des règles concernant l'ajout ou le retrait de personnes de votre ménage.

### ***Housing Services Act, 2011 (HSA)***

La loi qui régit les logements à loyer indexé sur le revenu en Ontario. Elle a remplacé la *Social Housing Reform Act, 2000*.

### **Fraude**

Déception (p. ex., mensonge ou ruse) destinée à manipuler une personne pour qu'elle donne au fraudeur un avantage financier ou autre.

### **Propriétaire**

Dans ce guide, le propriétaire est Toronto Community Housing.

### **Bail**

Un contrat entre le propriétaire et le(s) locataire(s). Le bail décrit le logement loué, le loyer original, ainsi que les droits et les responsabilités du propriétaire et du locataire. Si vous êtes locataire, vous avez rencontré le personnel du Toronto Community Housing et signé le bail. Une copie de celui-ci devrait vous avoir été remise au début de la location.

### ***Residential Tenancies Act (RTA)***

La loi décrit les droits et les responsabilités des propriétaires et des locataires de propriétés résidentiels.

## **Sous-location**

Il y a sous-location lorsqu'un locataire déménage et laisse une autre personne habiter dans son logement. Votre bail ne vous autorise pas à sous-louer votre logement.

## **Locataire**

Une personne qui a signé le bail d'un logement et qui continue de vivre dans celui-ci. (Cela peut également être un groupe de personnes.) Les membres de votre ménage peuvent habiter dans votre logement sans pour autant être des locataires. Par exemple, les enfants de moins de 16 ans ne sont pas des locataires, car ils ne sont pas autorisés par la loi à signer un bail.

## **Location**

Une relation continue entre un propriétaire et un locataire (ou des locataires, si plus d'une personne a signé le bail). Une location est régie par un bail, par la *Residential Tenancies Act* et, s'il s'agit d'un logement subventionné, par la *Housing Services Act*.

## **Logement**

Dans ce guide, un logement est l'espace que vous louez du Toronto Community Housing (un appartement, une maison en rangée, une maison, etc.)

# **Annexe 1**

## **Conseils de sécurité contre les incendies**

### **Assurez-vous que votre cuisine est sécuritaire.**

- Gardez votre cuisinière propre et ne quittez pas la pièce lorsque vous cuisinez.
- Tournez la poignée des poêles et des chaudrons vers l'intérieur pour éviter de les accrocher et pour les garder hors de la portée des enfants.
- Ouvrez une fenêtre pour disperser les odeurs de cuisson. N'ouvrez pas la porte de votre appartement. La fumée pourrait circuler jusque dans le corridor et activer le système d'alarme d'incendie de l'immeuble.
- N'ouvrez pas de fenêtres ou de portes lorsqu'il y a un feu. Si vous êtes incapable d'éteindre le feu rapidement, quittez le logement, tirez sur l'alarme d'incendie la plus proche et composez le **911**.
- Si votre détecteur de fumée s'active pendant la cuisson, appuyez sur le bouton « hush ». Cela interrompra l'alarme en attendant que la fumée se dissipe.
- Ne désactivez jamais un détecteur de fumée.

### **Faites preuve de prudence avec les matières inflammables.**

- Gardez les briquets et les allumettes en lieu sûr.
- Ne laissez pas de chandelles allumées lorsque vous quittez une pièce.
- Ne jetez pas de matières inflammables, comme la peinture, l'ammoniac ou l'huile dans le vide-ordures.

- Demandez à votre concierge ce qu'il faut faire pour se débarrasser de ces matières inflammables en toute sécurité.

### **Soyez vigilants lorsque vous fumez.**

- Utilisez toujours des cendriers.
- Ne laissez pas de cigarettes allumées lorsque vous quittez la pièce.
- Ne fumez pas au lit.
- Ne jetez pas vos mégots de cigarettes par le balcon (plus d'information à la page 19).

### **Ne surchargez pas les prises de courant.**

- Vous courez un risque d'incendie en branchant une panoplie d'appareils électroniques ou ménagers sur une même prise de courant ou une barre multiprise. Débranchez les appareils qui ne servent pas pour faire de la place à ceux que vous souhaitez utiliser.
- Utilisez des appareils électroniques homologués par la CSA.

### **Les fouillis extrêmes posent un risque d'incendie.**

- Gardez votre logement propre et bien rangé. Si vous ou une personne de votre connaissance avez besoin d'aide pour désencombrer un espace, appelez le **Client Care Centre** au **416 981-5500**. Nous vous enverrons l'aide dont vous avez besoin.

### **Les articles abandonnés dans les corridors constituent un risque à la sécurité.**

- Ne laissez jamais un meuble ou un article dont vous souhaitez vous départir dans le corridor. Appelez au **416 981-5500** pour apprendre comment et où vous pouvez vous départir de vos objets encombrants.

### **Préparez un sac « prêt-à-emporter ».**

- Un sac « prêt-à-emporter » devrait contenir tous les renseignements importants nécessaires en cas d'urgence.
- Utilisez n'importe quel sac. Gardez ce sac près de votre porte d'entrée. Amenez-le avec vous si vous devez quitter votre logement rapidement en cas d'urgence.

### **Ce dont vous avez besoin pour préparer un sac « prêt-à-emporter »...**

Une liste de numéros de téléphone importants, comme ceux :

- D'un parent ou d'une personne-ressource à contacter en cas d'urgence
- D'un membre de la famille ou d'amis
- D'un prestataire de soins spéciaux ou préposé de soutien
- Du bureau de votre médecin
- De votre pharmacien ou de votre pharmacie
- De votre compagnie d'assurance

Autres articles importants :

- Un deuxième trousseau de clés
- Une copie de votre livret bancaire et de l'argent comptant

- Une paire de lunettes, des verres de contact et des piles pour appareils auditifs
- Une paire de sous-vêtements de rechange
- Des articles de toilette
- Une bouteille d'eau
- Une couverture
- De la nourriture pour vos animaux domestiques, les médicaments dont ils ont régulièrement besoin et une photocopie des vaccins qu'ils ont reçus.

Votre sac « prêt-à-emporter » devrait également contenir :

- Une copie de vos pièces d'identité
- Assez de médicaments d'ordonnance, de fournitures médicales et d'équipement spécial pour une semaine.
- Une feuille d'information sur vos besoins spéciaux ou votre handicap.
- De la nourriture qui convient à vos besoins alimentaires
- Des renseignements sur vos allergies
- Des copies de vos cartes d'hôpital

Si vous avez des besoins spéciaux, si vous nécessitez l'aide d'une personne de confiance ou si vous utilisez des appareils essentiels pour le maintien de la vie :

- Avertissez Toronto Community Housing et demandez à l'avance à quelqu'un vérifier auprès de vous si tout va bien en cas d'urgence.
- Portez un bracelet MedicAlert et ayez sur vous une carte d'identité.
- Ayez avec vous une alarme personnelle capable d'émettre un bruit strident comme signal de détresse si vous avez besoin d'aide.
- Libellez votre équipement et attachez-y les instructions pour l'utiliser et le déplacer.

Soyez prêts :

- Qui devrait être ajouté à votre liste de numéros de téléphone d'urgence?
- De quoi d'autre pourriez-vous avoir besoin en cas d'urgence?

### **Pour plus d'information sur les mesures à prendre pour être prêt en cas d'urgence, visitez :**

Le site Internet du Bureau de gestion des services d'urgence de la Cité de Toronto à l'adresse [www.toronto.ca/oem](http://www.toronto.ca/oem) ou le site Internet de gestion des services d'urgence de l'Ontario à l'adresse [www.emergencymanagementontario.ca/french/home\\_fr.html](http://www.emergencymanagementontario.ca/french/home_fr.html)

## Annexe 2

### Aider Toronto Community Housing à préserver l'environnement

#### Consommez moins d'énergie et d'eau; réduisez votre production de déchets.

Nous apportons des changements à nos propriétés afin d'aider à préserver l'énergie et l'eau.

En dépensant moins d'argent pour les services publics, il est possible d'en consacrer davantage à l'entretien des bâtiments.

Vous pouvez faire votre part :

- Éteignez les lumières lorsque vous quittez votre logement.
- Racourcissez la durée de vos douches.
- Ne laissez pas l'eau couler lorsque vous brossez vos dents.
- Utilisez l'eau froide pour faire votre lavage.
- Faites sécher vos vêtements sur votre balcon en utilisant un étendoir à linge (et non une corde à linge), au lieu de vous servir de votre sècheuse.
- Gardez vos fenêtres fermées l'hiver. S'il fait trop chaud dans votre logement l'hiver, baissez les thermostats lorsque possible ou avertissez votre concierge.
- N'utilisez pas votre four pour chauffer en hiver si votre logement est trop froid. Cela n'est pas sécuritaire. Discutez avec votre concierge afin que nous puissions trouver le problème et le régler.
- Ne laissez pas la porte de votre réfrigérateur ouverte et ne le gardez pas à une température plus froide que recommandé.
- Avertissez-nous si un robinet coule ou une fenêtre ne se ferme pas correctement.
- Au moment d'acheter des appareils électroniques, privilégiez ceux qui arborent le symbole ENERGY STAR. Ces appareils électroniques consomment moins d'énergie.
- Éteignez ou débranchez les télévisions, les radios et les ordinateurs lorsqu'ils ne servent pas. Mieux encore, utilisez une barre multiprise avec un interrupteur pour tous les éteindre en même temps.
- Faites de votre mieux pour « réduire, recycler et réutiliser ».

Si vous avez des questions concernant le recyclage ou quoi que ce soit d'autre dans le bâtiment, communiquez avec le concierge ou appelez le **Client Care Centre**.