

Normes de service d'entretien et de réparations



En collaboration avec les résidents, Housing York Inc. a mis au point un niveau de service standard pour les demandes de réparation et d'entretien.

Soumission d'une demande d'entretien

La procédure de soumission des demandes d'entretien dépend de votre bâtiment.


Bâtiments avec accès au portail des résidents : Soumettez vos demandes d'entretien en ligne sur le portail des résidents disponible à l'adresse suivante york.ca/HousingYork

Bâtiments sans accès au portail des résidents : Remplir un formulaire papier de demande d'entretien. Déposez les formulaires remplis dans la boîte de dépôt de l'entretien, située près du bureau du surintendant.

Informations supplémentaires sur l'entretien dans votre bâtiment

- Les tableaux d'affichage de Housing York Inc. affichent les coordonnées du personnel et les numéros de téléphone des services d'entretien.
- Les avis « Pendant votre absence » fournissent des mises à jour sur votre demande de travaux et comprennent un lien vers une enquête où vous pouvez faire part de vos commentaires sur les réparations effectuées.

N'oubliez pas de remplir le **formulaire de demande d'entretien** chaque fois que vous avez besoin de travaux d'entretien ou de réparation dans votre logement. Le formulaire de demande d'entretien aide Housing York Inc. à coordonner le personnel et les matériaux nécessaires pour répondre à votre demande.

	
Formulaire de demande d'entretien	
Nom du locataire :	Date :
Adresse :	Numéro du logement :
Numéro de téléphone dans la journée :	
Description de l'entretien ou de la réparation nécessaire :	
Conformément à la Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation, Housing York donnera un préavis de 24 heures avant d'entrer dans le logement lorsque je ne suis pas à la maison, sauf en cas d'urgence.	
Signature du locataire : _____	
Les délais d'intervention des services de logement de York sont imprimés au verso.	
---Réservé à l'usage du bureau---	
Reçu par :	Date :
Détails des travaux :	
Date de début des travaux :	
Date et heure d'achèvement des travaux :	
Travaux effectués par :	
Entrée au logement : <input type="checkbox"/> Locataire à domicile <input type="checkbox"/> Le locataire n'est pas chez lui - L'affichette de porte a été laissée <input type="checkbox"/> Urgence	
Vérfié : <input type="checkbox"/> Fermeture de porte <input type="checkbox"/> Détecteur de fumée <input type="checkbox"/> Détecteur de CO	
Blanc : Bureau principal Jaune : Surintendant Rose : Locataire	

Réparations d'urgence

Une réparation d'urgence est nécessaire lorsqu'il y a une menace pour la santé et la sécurité, ou qu'une action immédiate est nécessaire pour éviter des dommages au domicile d'un résident ou à une propriété voisine.

Exemple de réparation d'urgence :

- Inondations
- Dommages causés par un incendie
- Les fenêtres sont cassées et il y a un risque pour la sécurité
- La porte principale du logement est cassée et vous ne pouvez pas la verrouiller/déverrouiller
- Câblage électrique exposé
- Toilettes bouchées (une seule toilette dans votre logement)
- Fuite du toit
- Perte de chaleur, d'électricité ou d'eau
- Perte des clés de la porte du logement



Réponse standard :
DANS LES 24 HEURES

Entretien et réparations

On parle de réparation prioritaire lorsqu'un problème cause une gêne mais ne menace pas la santé et la sécurité. L'entretien et les réparations de routine sont des services quotidiens qui peuvent ne pas relever de la responsabilité de Housing York Inc. et ne sont pas considérés comme des réparations d'urgence ou prioritaires.

Exemple de réparation prioritaire :

- Matériel cassé (boutons de porte, poignées de toilettes, etc.)
- Fuite d'un tuyau ou d'une tuyau d'alimentation en eau
- Pas d'eau chaude
- Le four ne fonctionne pas
- Réparation des toilettes
- La porte de garage d'une maison de ville ne s'ouvre pas ou ne se ferme pas
- Le ventilateur de la salle de bains ou de la cuisine ne fonctionne pas



Réponse standard :
DANS LES 5 JOURS

Exemples d'entretien et de réparations de routine :

- Fuite de robinet
- Drainage lent
- Réparation de luminaires
- Réfrigérateur bruyant
- Réparation d'une moustiquaire ou d'une porte de placard
- Un élément de la cuisinière ne fonctionne pas
- Une fenêtre ne s'ouvre pas ou ne se ferme pas correctement

Les délais d'intervention commencent le jour où le formulaire de demande d'entretien est reçu par Housing York Inc.

Les délais peuvent être influencés par la nécessité de commander des pièces, les conditions météorologiques ou la priorité d'autres travaux pour votre bâtiment.

Une redevance peut être facturée lorsque le service est requis en raison d'actes de vandalisme, d'un mauvais entretien du logement, d'une utilisation abusive ou de modifications de l'unité.

HOUSING YORK INC.

1-866-308-2226

hyi@york.ca

york.ca/HousingYork

Bureau principal
17150 Yonge Street, 5th Floor
Newmarket, ON L3Y 8V3

Pour les services d'entretien d'urgence après les heures de bureau, veuillez appeler le
1-866-308-2226

Des formats accessibles ou des supports de communication sont disponibles sur demande en contactant le 1-877-464-9675.