



Manuel du résident





RECONNAISSANCE DU TERRITOIRE

Nous reconnaissons que la région de York est située sur le territoire traditionnel de nombreux peuples autochtones, notamment les Anishinaabeg, les Haudenosaunee, les Huron-Wendat et les Métis, ainsi que sur les territoires visés par les Traités des Haudenosaunee, de la Première Nation des Mississaugas de Credit et des Premières Nations des Traités de Williams. Aujourd’hui, cette région abrite de nombreux groupes autochtones diversifiés et nous reconnaissons leur histoire, leur spiritualité, leur culture et leur gestion de ce territoire. Nous reconnaissons également la Première Nation des Chippewas de l’île Georgina comme notre communauté autochtone la plus proche.

TABLE DES MATIÈRES

VOUS ET VOTRE MAISON

Emménagement.....5

Clés et porte-clés5

Assurance du locataire6

Stationnement.....6

Stationnement pour visiteurs7

Animaux de compagnie7

Décoration et rénovation.....7

Services publics8

Énergie et environnement.....9

Appareils électroménagers et conditionneurs d’air9

Buanderie9

Recyclage, déchets organiques et ordures ménagères.....9

Maisons en rangée :10

Déchets ménagers dangereux.....11

Lutte antiparasite.....11

Extérieurs du logement11

Pelouses et allées.....12

Espaces communs :.....12

Déménagement13

ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

Entretien régulier15

Petit entretien15

Urgences en matière d’entretien15

L’entrée dans votre maison par le personnel HYI16

Entretien hivernal des terrains16

Inspections annuelles des logements.....17

LOYER

Payer votre loyer18

Types de loyers.....18

Modifications de votre loyer et de vos revenus...18

Transfert vers un autre logement20

VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Votre bail21

Visiteurs, pensionnaires et locataires21

Éviction21

Politique anti-tabac du bâtiment.....22

Respecter les autres.....22

Plaintes et retours d’information23

Enquête de satisfaction23

Plan d’inclusion des résidents24

Notre approche : Demander, écouter, adapter ... 24

SÛRETÉ ET SÉCURITÉ

Contact en cas d’urgence.....25

Détecteurs de fumée25

Détecteurs de monoxyde de carbone25

Sûreté et sécurité du bâtiment.....25

Sécurité incendie26

Le manuel du résident est conçu pour fournir aux résidents Housing York Inc. (HYI) des informations, des lignes directrices et des règles importantes. Veuillez noter que le contenu de ce manuel peut changer au fil du temps ou devenir obsolète. Pour obtenir les informations les plus précises et les plus récentes sur des questions spécifiques, reportez-vous à votre contrat de bail ou aux documents de politique liés. En cas de divergence entre le présent manuel et les procédures applicables de HYI, la loi, la politique ou la procédure prévaudra. Ce manuel ne constitue pas un conseil juridique ou une promesse, un accord ou une offre de service de la part de HYI



VOUS ET VOTRE MAISON



Emménagement

Bienvenue dans votre nouvelle maison!

Merci d'avoir choisi HYI comme communauté. En tant que propriétaire bailleur responsable et attentionné, notre équipe s'efforce de fournir des logements sûrs et bien entretenus et de favoriser un environnement accueillant pour tous les résidents.

Votre logement a été inspecté avant que vous n'emménagiez et toutes les réparations ont été effectuées. Si vous avez besoin de réparations après avoir emménagé, veuillez soumettre un Formulaire de demande d'entretien en vous rendant sur le Portail des résidents à l'adresse york.ca/HousingYork. Veuillez signaler tout problème constaté lors de l'inspection d'emménagement, car ce rapport servira à évaluer les éventuels dommages lors de votre déménagement.

Ressources pour les résidents, y compris des informations plus détaillées sur les processus et les sujets décrits dans ce manuel sont disponibles sur york.ca/HousingYork.



Clés et porte-clés

Les clés et les porte-clés qui vous ont été remis lors de votre emménagement vous permettent d'accéder à votre logement, à votre boîte aux lettres, au bâtiment et, selon votre communauté, au garage. Pour des raisons de sécurité, toutes les serrures des logements sont changées chaque fois qu'un nouveau résident emménage. Les résidents ne sont pas autorisés à changer ou à installer des serrures sans l'accord écrit préalable de HYI.

Si vous perdez ou oubliez vos clés, contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou par téléphone au 1-866-308-2226.

Si vous perdez ou oubliez vos clés après les heures de bureau, des frais de service vous seront facturés pour l'ouverture de votre porte par le personnel. Des frais supplémentaires seront facturés pour la création de nouvelles clés.



Assurance du locataire

Tous les résidents qui emménagent dans les bâtiments de HYI doivent avoir une assurance locataire valide.

L'assurance locataire vous offre une protection en cas d'incendie, d'inondation ou d'incident en couvrant les frais de réparation ou de remplacement des biens personnels. Elle peut également couvrir les frais de subsistance, l'hébergement temporaire ou les frais de défense juridique en cas de procès si vous êtes responsable de dommages ou d'autres problèmes de responsabilité.

HYI tient des registres d'assurance et demande à tous les résidents de fournir une preuve d'assurance locataire en vertu de la [Politique d'assurance des locataires de Housing York Inc.](#). L'assurance doit nommer Housing York Inc. en tant qu'assuré supplémentaire et inclure une renonciation à la subrogation.



Stationnement

Si une place de stationnement vous a été attribuée comme indiqué dans votre bail, vous devez nous communiquer le numéro de votre plaque d'immatriculation et le nom du propriétaire du véhicule. Si ces informations changent, vous devez les communiquer auprès de HYI.

Le numéro de votre plaque d'immatriculation et la propriété du véhicule garantissent que la place de stationnement est réservée vous. Le nombre de places de stationnement est limité dans toutes les propriétés de HYI et la plupart d'entre elles ne peuvent pas répondre aux demandes de stationnement supplémentaire sur le site. Pour savoir s'il y a des places disponibles dans votre bâtiment, contactez le HYI à l'adresse HYI@york.ca ou en appelant le 1-866-308-2226.

Les aires de stationnement sont surveillées pour s'assurer que tout le monde respecte les règles. Ne garez pas votre voiture sur un emplacement non réservé ou réservé aux visiteurs. Les places de stationnement sont réservées au stationnement. Les réparations de véhicules, le stockage ou d'autres activités non autorisées ne sont pas autorisés dans ces espaces. Les véhicules non autorisés stationnés dans les places de stationnement pour visiteurs seront verbalisés ou remorqués sans préavis. Les infractions répétées peuvent donner lieu à d'autres mesures.

Pendant la saison hivernale, les résidents sont responsables du déneigement autour de leur véhicule. HYI nettoie les aires de stationnement et les zones communes. Il peut vous être demandé de déplacer votre véhicule pour faciliter le déneigement, également connu sous le nom de déneigement de trottoir à trottoir. Vous recevrez une notification lorsqu'il vous sera demandé de déplacer votre véhicule. Les habitants des maisons en rangée sont tenus de dégager leurs allées.

HYI n'est pas responsable de la perte ou de l'endommagement des véhicules dans les aires de stationnement.

HYI met à disposition des bornes de recharge pour véhicules électriques dans certaines propriétés par l'intermédiaire d'un fournisseur tiers. Ces chargeurs sont disponibles sur la base d'un paiement à l'utilisation et ne sont pas dédiés à des résidents individuels. Les chargeurs individuels dédiés

ne sont pas autorisés. Si vous êtes intéressé par un chargeur de VE dans votre propriété, n'hésitez pas à contacter HYI pour en faire la demande à l'adresse suivante HYI@york.ca ou en appelant le 1-866-308-2226.



Stationnement pour visiteurs

Veuillez informer les visiteurs qu'ils doivent se garer uniquement dans les zones qui leur sont réservées. Les visiteurs ne peuvent pas utiliser la place de stationnement d'un résident. Les visiteurs ne peuvent pas utiliser la place de stationnement d'un résident. Si votre invité prévoit de laisser sa voiture sur l'aire de stationnement réservée aux visiteurs pendant la nuit, entre 2 h et 8 h, veuillez contacter la société de gestion du stationnement pour enregistrer le véhicule.

Si votre visiteur prévoit de stationner pendant plus de 3 jours, veuillez contacter HYI. Pour connaître les directives en matière de stationnement et les instructions concernant le stationnement des invités avec nuitée, veuillez consulter york.ca/HousingYork.



Animaux de compagnie

Les animaux de compagnie sont des membres importants de la famille. Si vous avez un animal de compagnie, vous êtes responsable de son comportement dans nos bâtiments et à l'égard des autres résidents. Si votre animal dérange les autres résidents ou pose des problèmes de santé, HYI peut engager une action en justice vous obligeant à retirer l'animal du logement.

Veuillez à ce que votre animal de compagnie soit enregistré comme l'exige le règlement local de votre [ville ou municipalité](#). Les animaux de compagnie doivent être tenus en laisse en permanence lorsqu'ils se trouvent à l'extérieur de votre logement. Nous appliquons strictement la politique d'interdiction de libre circulation dans toutes nos communautés, y compris dans les arrière-cours des maisons en rangée. Le non-respect des règles relatives aux animaux de compagnie peut entraîner des amendes et des frais et compromettre votre tenance à bail.



Décoration et rénovation

Si vous souhaitez décorer ou modifier votre logement (extérieur et intérieur), vous devez obtenir l'autorisation écrite de HYI.

Les changements incluent, mais ne sont pas limités à :

- Peinture
- Papier peint
- Tapis
- Installation de ventilateurs de plafond ou de conditionneurs d'air

Lorsque vous décidez, n'oubliez pas :

Ne procédez à aucune modification permanente. Lorsque vous déménagez, il se peut que vous deviez remettre le logement dans son état d'origine ou payer pour qu'il soit remis aux normes. Si des rénovations ou des modifications ont été effectuées sans autorisation, vous pouvez faire l'objet d'un remboursement du coût de l'annulation des modifications. Par exemple, des frais de service peuvent vous être facturés si le personnel doit enlever des accessoires, des étagères ou repeindre le logement.

Lors de la décoration, veuillez

- Utiliser des crochets pour suspendre les tableaux
- Ne pas utiliser pas de clous, d'agrafes ou de colle si vous avez l'autorisation d'installer une nouvelle moquette
- Utiliser du papier peint « pelable à sec » qui n'abîmera pas les murs lorsque vous l'enlèverez.

Dans les immeubles d'appartements, les décorations sur la porte extérieure de votre logement ne sont pas autorisées. Contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226 si vous avez des questions.



Services publics

Certains résidents de HYI sont responsables de la mise en place et de l'entretien des services publics qui ne sont pas inclus dans leur loyer, tels que l'électricité, l'eau, le gaz naturel et la location du chauffe-eau.

Les responsabilités varient en fonction du logement et du contrat de location. Veuillez vérifier votre contrat de bail.

Responsabilités du résident :

- **Mise en place des services publics :** Les résidents tenus de gérer leurs services publics doivent contacter les fournisseurs appropriés pour ouvrir des comptes et s'assurer que les services sont actifs dès le premier jour de tenance à bail.
- **Tenir à jour les comptes des services publics :** Les résidents doivent tenir à jour leurs comptes de services publics et payer leurs factures à temps. Le non-respect de cette règle peut entraîner des interruptions de service et des violations potentielles du bail.
- **Preuve de l'existence de comptes de services publics :** HYI vous demandera de prouver que vos comptes de services publics sont actifs. Veuillez fournir les détails de vos comptes lorsque cela vous est demandé.



Énergie et environnement

La consommation d'énergie est une préoccupation croissante pour tout le monde, car le coût de l'énergie augmente et de nombreuses formes d'énergie impliquent de brûler des combustibles, ce

qui crée de la pollution. HYI a mis en place un plan à long terme pour réduire la consommation d'énergie.

Aidez-nous à soutenir les efforts de conservation. De temps en temps, HYI partagera des informations sur la manière dont vous pouvez contribuer à réduire la consommation d'énergie et les coûts.



Appareils électroménagers et conditionneurs d'air

HYI est heureux de fournir des appareils essentiels pour rendre votre maison confortable et pratique. Votre bail comprend une liste d'appareils fournis avec votre logement, tels que réfrigérateur et cuisinière, les bâtiments plus récents comprenant également un lave-vaisselle. Ces appareils fonctionneront mieux et dureront plus longtemps si vous les nettoyez régulièrement. Veillez à ce que les zones de cuisson et les fours soient propres et exempts de graisse afin de réduire les risques d'incendie.

Vous devez obtenir l'autorisation écrite de HYI pour installer tout autre appareil, y compris les laveuses à linge, les sècheuses et les conditionneurs d'air, dans votre logement.



Buanderie

HYI propose des machines de buanderie payantes dans la plupart des communautés. Veuillez lire les avis dans la salle de lavage pour vous assurer que vous utilisez le détergent approprié et que vous utilisez l'équipement en toute sécurité. Vous pouvez également télécharger une application pour recevoir des notifications lorsque votre linge est terminé. En cas de problème avec les machines de buanderie, veuillez contacter le numéro de téléphone du prestataire de services indiqué dans la salle de buanderie ou soumettre un ordre de travail. En cas d'urgence, contactez l'équipe HYI en appelant le 1-866-308-2226.

L'installation d'une buanderie peut être autorisée dans certaines maisons en rangée. Vous devez demander l'autorisation d'installer votre laveuse à linge et votre sècheuse et vous assurer que l'installation répond à toutes les exigences du code du bâtiment.



Recyclage, déchets organiques et ordures ménagères

La réduction des déchets est importante et nous encourageons tout le monde à utiliser nos programmes de recyclage et de poubelles vertes. Tous les sites de maisons en rangée utilisent le programme de recyclage des boîtes bleues et la collecte des bacs verts organiques. Vérifiez auprès de votre ville ou municipalité pour plus de détails.

Vous n'êtes pas sûr de la bonne destination de vos déchets? Visitez le Bindicator de la région de York sur york.ca/Bindicator pour connaître la meilleure façon de vous débarrasser de vos articles et de contribuer à la propreté et à la durabilité de nos collectivités.

Veillez suivre ces lignes directrices pour aider à garder notre bâtiment propre, sûr et respectueux de l'environnement :

Immeubles d'appartements :

- Séparez tous les produits recyclables et les déchets organiques avant de jeter vos ordures. Des bacs bleus pour le recyclage et des bacs verts pour les déchets organiques sont situés à chaque étage, et nous encourageons leur utilisation avant que les ordures ne soient jetées dans le vide-ordures.
- Des systèmes de tri des ordures ménagères sont installés dans certains immeubles d'appartements. Les déchets et les matières recyclables sont éliminés à l'aide d'un seul vide-ordures à chaque étage. Avant de placer les articles dans le vide-ordures, les résidents doivent sélectionner le bouton pour les matières recyclables, les déchets ou les matières organiques. Le voyant indique que le vide-ordures est prêt et que les articles peuvent être déposés.
- Mettez tous les déchets dans de petits sacs en plastique solidement attachés avant de les jeter dans le vide-ordures. Les sacs doivent être suffisamment petits pour passer dans le vide-ordures.
- Ne mettez pas de verre, d'objets sous pression (par exemple des bombes aérosol) ou de cartons à pizza dans le vide-ordures. Emmenez-les directement à l'endroit prévu à cet effet. Si vous avez besoin d'aide pour le trouver, veuillez contacter HYI.
- Utilisez des doubles sacs pour la litière du chat et les couches.
- Ne laissez pas de sacs à ordures dans les couloirs, les vide-ordures ou sur les balcons.
- **Ne laissez pas d'objets volumineux à l'extérieur des poubelles.** Contactez HYI si vous devez vous débarrasser d'objets volumineux tels que des meubles. Des frais de service peuvent vous être facturés si vous déposez ces objets dans les poubelles extérieures ou en bordure de trottoir.
- Ne versez jamais de graisses ou d'huiles dans les éviers ou les toilettes, car cela peut entraîner de graves problèmes de plomberie. Pour l'élimination des graisses, utilisez les conteneurs à graisse fournis dans certains bâtiments ou placez les graisses dans un conteneur hermétique et jetez-les avec vos ordures.

Maisons en rangée :

- Séparez tous les produits recyclables et les déchets organiques avant de jeter vos ordures. Des bacs bleus pour le recyclage et des bacs verts pour les déchets organiques sont disponibles sur chaque site et nous vous encourageons à les utiliser avant de jeter des articles à la poubelle.
- Placez tous les déchets dans des sacs en plastique solidement attachés et sortez-les avant 7 heures du matin le jour du ramassage. Après le ramassage, retirez rapidement les conteneurs à ordures, les bacs verts et les boîtes bleues.
- N'utilisez pas votre cour comme lieu de stockage des déchets.
- Les objets volumineux peuvent nécessiter un « autocollant de ramassage ». Il vous incombe d'acheter ces autocollants auprès de votre ville ou municipalité.

- Ne versez jamais de matières grasses, d'huiles ou de graisses dans les éviers ou les toilettes, car cela peut entraîner de graves problèmes de plomberie. Pour l'élimination des graisses, laissez-les dans la casserole pour qu'elles refroidissent ou versez le liquide dans un récipient tel qu'une boîte de conserve ou un bol pour qu'il refroidisse, puis videz-le dans un bac vert.



Déchets ménagers dangereux

Il vous incombe d'organiser l'élimination des déchets dangereux tels que les aiguilles, la peinture, le diluant et les piles.

Des informations supplémentaires sur la manière d'éliminer les déchets dangereux sont disponibles sur le site Web de la région de York york.ca/HHW

Vous n'êtes pas sûr de la bonne destination de vos déchets? Visitez le Bindicator de la région de York sur york.ca/Bindicator



Lutte antiparasite

Le personnel et les résidents doivent travailler ensemble pour lutter contre les cafards, les punaises de lit et autres nuisibles. Veillez à ce que les aliments soient conservés dans des récipients hermétiques et à ce que les poubelles soient scellées et jetées régulièrement.

Ne nourrissez pas les oiseaux, les écureuils, les animaux errants ou la faune sauvage. Cela pourrait attirer des souris, des rats ou d'autres nuisibles. Contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou appelez le 1-866-308-2226 si vous avez besoin de services de lutte antiparasite.



Extérieurs du logement

Si vous souhaitez fixer des objets tels que des antennes paraboliques, des antennes, des cordes à linge, des filets de basket-ball, etc. à l'extérieur de votre logement, vous devez contacter Housing York Inc en premier lieu.

Si vous avez un balcon :

- Profitez de l'air frais
- Ne l'utilisez pas pour le stockage. Cette utilisation n'est pas sûre, car des objets peuvent s'envoler du balcon et les enfants peuvent grimper sur des objets et tomber
- Ne mettez pas de tapis sur le balcon. La moquette entraînera une détérioration rapide du béton.
- Ne suspendez pas de jardinières ou d'autres objets au-dessus des garde-corps
- Ne nourrissez pas les oiseaux ou les écureuils
- N'installez pas de barbecue sur le balcon



Pelouses et allées

Les résidents des maisons en rangée sont responsables du ratissage, de l'arrosage et du désherbage de leur cour et de leur jardin, ainsi que de l'entretien de cet espace. Les résidents des maisons en rangée qui disposent d'une arrière-cour fermée sont responsables de la tonte de l'herbe.

Pendant les mois d'hiver, les résidents des maisons en rangée sont responsables du déneigement et du déglacage de leurs allées et passages. HYI dégagera la neige et la glace des allées communes et des routes.



Espaces communs :

Salles de loisirs :

Chaque communauté HYI dispose d'une salle de loisirs accessible à tous les résidents pour les événements communautaires. Si vous souhaitez louer cette salle pour une réception privée, veuillez contacter HYI à l'adresse HYI@york.ca ou par téléphone au 1-866-308-2226. De nombreux programmes sont organisés dans les salles communes de votre communauté. Consultez les annonces d'événements et de programmes qui peuvent être proposés dans votre communauté.

Ascenseurs :

Les ascenseurs sont indispensables à la vie en appartement. Voici quelques conseils pour éviter les problèmes d'ascenseur :

- Ne tenez pas les portes ouvertes pendant de longues périodes.
- Si l'ascenseur est endommagé ou ne fonctionne pas, veuillez contacter HYI par téléphone au 1-866-308-2226.
- Chaque ascenseur est équipé d'un bouton d'appel d'urgence à utiliser en cas de problème. Appuyez sur le bouton d'appel d'urgence pour demander de l'aide. Restez calme et si le bouton d'appel ne fonctionne pas, une sonnerie retentira localement. N'essayez pas de sortir de l'ascenseur avant qu'il ne soit revenu au niveau du sol.



Déménagement

L'équipe HYI sait que le déménagement peut être une période chargée, c'est pourquoi nous sommes là pour vous faciliter la tâche. Voici quelques rappels importants pour vous aider à vous préparer :

1. Le personnel de HYI inspecte votre logement lors de l'emménagement et du déménagement afin d'en documenter l'état. Veillez à laisser l'appareil propre et en bon état (à l'exception de l'usure normale).
2. Contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226 pour obtenir une autorisation avant de déplacer des objets. Pour les immeubles d'appartements, réservez une heure pour utiliser l'ascenseur mobile.
3. Vous êtes responsable de tout dommage causé par le déplacement d'objets à l'intérieur ou à l'extérieur du bâtiment. Assurez-vous que les articles ne dépassent pas les limites de poids de l'étage.
4. Si vous prévoyez de déménager à la fin de votre bail, vous devez en informer HYI par écrit 60 jours à l'avance, le dernier jour du mois. Vous êtes responsable du loyer, des services publics et des autres frais pendant ces 60 jours, même si vous déménagez plus tôt. Pour les services publics à facturation directe, informez votre fournisseur pour qu'il établisse une facture finale.
5. Une fois que vous avez donné votre avis, c'est définitif. Vous et tous les membres de votre ménage devez quitter les lieux avant la date de déménagement, sous peine d'être expulsés et de devoir payer pour chaque jour supplémentaire passé sur place.
6. Retirez tous vos effets personnels et rendez vos clés et vos badges au moment du déménagement. Les objets laissés sur place seront éliminés et les frais d'élimination vous seront facturés.

Vous trouverez plus de détails sur les procédures d'emménagement et de déménagement dans votre bail. Reportez-vous toujours à votre contrat de bail pour obtenir des informations précises.



ENTRETIEN ET RÉPARATIONS



Entretien régulier

Pendant les heures de bureau (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30) :

Veuillez soumettre vos demandes d'entretien par voie électronique par le biais du [Portail des résidents](#) disponible sur york.ca/HousingYork.

Exemples d'entretien régulier :

- Réparation des cloisons sèches
- Petites réparations électriques
- Réparation du robinet de la salle de bains ou de la cuisine



Petit entretien

En tant que résident, vous êtes responsable de l'entretien de base de votre logement. Il s'agit notamment de déboucher les toilettes, de remplacer les ampoules des luminaires non DÉL et de maintenir le logement propre et en bon état. L'exécution de ces tâches permet d'éviter des problèmes plus importants et de maintenir votre maison sûre et confortable.

Si les résidents constatent des problèmes tels que des problèmes majeurs de plomberie ou d'électricité, ils doivent les signaler immédiatement à HYI. À l'adresse HYI@york.ca ou appelez le 1-866-308-2226



Urgences en matière d'entretien

Veuillez appeler HYI au 1-866-308-2226.

Exemples d'urgence en matière d'entretien :

- Il n'y a pas de chauffage, d'électricité ou d'eau dans votre logement
- Il y a une fuite d'eau ou une inondation dans votre logement
- Vos seules toilettes sont bouchées et ne se dégagent pas

Les normes de service d'entretien et de réparation de HYI décrivent les trois niveaux de service et les délais d'intervention :

- Réparations d'urgence (dans les 24 heures)
- Réparations prioritaires (dans les cinq jours)
- Entretien et réparations de routine (dans les cinq jours)

Consulter les [Normes de service pour l'entretien et les réparations](#) chaque fois qu'une réparation est nécessaire dans votre logement pour savoir dans quel délai elle sera effectuée ou visitez le site york.ca/HousingYork.

En cas d'urgence, comme un incendie ou une fuite de gaz, mettez-vous à l'abri et composez immédiatement le 9-1-1.



L'entrée dans votre maison par le personnel HYI

Dans des circonstances normales et par respect pour votre vie privée, le personnel de HYI n'entrera dans votre logement que moyennant un préavis écrit d'au moins 24 heures.

En cas d'urgence

En cas d'urgence, si des vies sont menacées ou si des dommages importants peuvent être causés au bâtiment, le personnel du bâtiment **n'est pas tenu de donner un préavis** avant d'entrer.

Pas d'urgence

Si vous avez besoin de réparations dans votre logement et qu'il ne s'agit pas d'une urgence, veuillez remplir un [Formulaire de demande d'entretien sur le Portail des Résidents](#). Ce formulaire donne à notre personnel l'autorisation écrite d'entrer dans votre logement.

Lorsqu'il est nécessaire d'accéder à votre logement, un préavis écrit de 24 heures sera donné, à moins que vous ne soyez chez vous et disposé à accueillir le personnel.



Entretien hivernal des terrains

Pendant les grosses tempêtes d'hiver, l'enlèvement de la neige et de la glace peut prendre du temps. Après des chutes de neige importantes, HYI peut également assurer le déneigement des trottoirs, mais les résidents sont toujours responsables du déneigement autour de leurs propres véhicules. En outre, les résidents des maisons en rangée sont responsables du déblayage de leurs propres allées et passages. Soyez prudents lorsque vous marchez à l'extérieur, car les conditions peuvent être glissantes jusqu'à ce que les équipes d'entretien aient terminé leur travail.



Inspections annuelles des logements

Pour maintenir des bâtiments de haute qualité, le personnel de HYI effectue des inspections annuelles pour vérifier les appareils, le chauffage, la plomberie, les dispositifs de sécurité et l'entretien général. Cela nous permet de détecter et de résoudre rapidement les problèmes d'entretien. Merci de nous aider à maintenir votre maison en bon état!



LOYER



Payer votre loyer

Le loyer est dû le premier jour du mois. Pour vous assurer que votre loyer est toujours payé à temps, nous vous recommandons vivement de mettre en place un système de [paiement préautorisé](#). Le fait de ne pas payer son loyer ou de le payer régulièrement en retard peut mettre en péril votre tenance à bail.

Pour plus d'informations sur le système de paiement préautorisé, contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226.



Types de loyers

HYI propose deux types de contrats de bail :

- 1. Loyer du marché :** Les résidents des logements à loyer du marché paient des loyers similaires à ceux pratiqués dans le secteur privé.
- 2. Loyer subventionné :** Les résidents des logements subventionnés paient un loyer basé sur le revenu, généralement 30 % du revenu brut du ménage. L'admissibilité au loyer subventionné est réexaminée chaque année. Si vous ne soumettez pas votre dossier de révision annuelle, vous perdrez votre subvention et devrez payer le loyer du marché.



Modifications de votre loyer et de vos revenus

Les loyers du marché sont augmentés chaque année. Vous recevrez un avis indiquant le nouveau loyer et la date d'entrée en vigueur du changement.

HYI propose différents programmes de subvention, chacun avec des règles spécifiques. Veuillez consulter votre contrat de bail ou votre formulaire de révision annuelle pour comprendre les règles qui s'appliquent à votre subvention. Si vous n'êtes pas sûr des règles, contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou par téléphone au 1-866-308-2226 pour vous assurer que vous comprenez quand vous devez signaler les changements concernant des questions telles que les personnes qui quittent votre logement, les personnes qui pourraient vouloir rejoindre votre ménage, les changements dans les actifs et les changements de revenus. Contactez HYI pour signaler les changements, en respectant les délais prévus par les règles de votre programme de subvention. Contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226 pour signaler les changements, en respectant les délais prévus par les règles de votre programme de subvention.





Transfert vers un autre logement

Dans certains cas, les résidents doivent être transférés dans des logements plus grands ou plus petits ou dans d'autres lieux. Cela peut être dû à des raisons de santé ou à des changements dans la taille de la famille.

Résidents au loyer du marché : Veuillez vous adresser auprès de Housing York Inc. pour étudier les possibilités qui s'offrent à vous dans le cadre de la [politique de transfert](#) de HYI. Pour pouvoir bénéficier d'un transfert, vous devez être en règle, c'est-à-dire ne pas avoir d'arriérés, de commandes en cours ou d'avis ou d'audiences Commission de la location immobilière en suspens.

Politique de transfert :

Votre demande écrite de transfert est examinée par le comité de transfert interne pour évaluation. Si votre demande de transfert est approuvée, elle sera placée dans l'ordre de la date de la demande sur notre liste d'attente interne pour les transferts. Si votre demande de transfert est refusée, vous pouvez remplir un formulaire de demande d'appel, disponible en contactant [HYI](#). HYI doit recevoir votre demande écrite de recours à la date indiquée sur votre avis de décision.



VOS DROITS ET RESPONSABILITÉS

Pour obtenir les informations les plus récentes sur vos droits en tant que résident de HYI, veuillez consulter la Commission de la location immobilière sur [TribunauxOntario.ca](#)



Votre bail

Veuillez lire attentivement votre bail. Il définit vos droits et responsabilités en tant que résident de HYI. Il vous protège en tant que résident et HYI en tant que propriétaire bailleur. Si vous avez des questions concernant votre bail, veuillez contacter HYI à l'adresse [HYI@york.ca](#) ou au 1-866-308-2226.



Visiteurs, pensionnaires et locataires

Vous pouvez inviter des amis ou des parents à passer la nuit ou à rester pour de courtes périodes. N'oubliez pas que vous êtes responsable de vos visiteurs et de leurs actions. Si vous recevez des visiteurs, il est important que vous respectiez les règles et les règlements et que vous respectiez vos voisins. Pour plus de détails, veuillez vous référer au document HYI [Politique en matière de visite avec nuitée](#) sur [york.ca/HousingYork](#). Votre logement est destiné à accueillir uniquement les personnes dont le nom figure sur votre bail. Les résidents ne sont en aucun cas autorisés à avoir des pensionnaires ou des locataires.



Éviction

HYI ne procède à des évictions qu'en dernier recours, lorsque les tentatives de collaborer avec le résident et de le mettre en contact avec les aides appropriées sont infructueuses. Le meilleur résultat est celui qui permet à nos résidents de rester chez eux.

Si vous avez du mal à payer votre loyer à temps, veuillez contacter HYI et le personnel essaiera de vous aider.

En vertu de la [Loi sur la location à usage d'habitation](#), **vous pouvez être expulsé si**

- Vous ne payez pas votre loyer
- Vous payez souvent votre loyer en retard
- Le nombre de personnes vivant dans le logement est supérieur à celui autorisé par les normes de santé, de sécurité ou de logement
- Donnez de fausses informations sur vos revenus ou sur les revenus des autres membres de la famille vivant dans un logement dont le loyer est indexé sur le revenu

Vous pouvez être expulsé si vous ou vos invités :

- Causez de graves dommages à votre logement ou au bâtiment
- Faites du bruit ou agissez d’une manière qui gêne sérieusement les autres résidents ou le propriétaire bailleur
- Menacez la sécurité d’un autre résident ou d’un membre du personnel de HYI
- Enfreignez la loi sur une propriété de la région de York

Vous pouvez être expulsé si vous avez un animal de compagnie qui :

- Blesse quelqu’un
- Cause des dommages et vous ne payez pas les frais de réparation lorsqu’on vous le demande
- Fait un bruit déraisonnable ou constitue une nuisance déraisonnable
- Perturbe la jouissance raisonnable des autres résidents (par exemple, ne pas ramasser les excréments de votre animal de compagnie)



Politique anti-tabac du bâtiment

Lorsque vous avez signé votre bail avec HYI, vous avez accepté de respecter la [politique antitabac](#) de HYI. Cela signifie qu’il est interdit de fumer ou devapoter toute substance, y compris le tabac et le cannabis, à l’intérieur de votre domicile ou sur votre balcon.

Pour tous les résidents et visiteurs, il est également strictement interdit de fumer ou de vapoter dans les espaces communs intérieurs, y compris les couloirs, les jours d’escalier, les salons et les ascenseurs. Dans les espaces communs extérieurs, fumer ou vapoter doit se faire à une distance d’au moins cinq mètres de toute porte, fenêtre ou aération.

Certains baux des bâtiments de HYI signés avant la mise en œuvre de la politique en 2014 ne contenaient pas de clause anti-tabac. Par conséquent, certains ménages peuvent encore autoriser le tabagisme (y compris sur les balcons et dans les cours) jusqu’à ce que ces logements fassent l’objet de nouveaux baux dans le cadre de la politique antitabac.



Respecter les autres

HYI ne tolère aucun abus et s’engage à créer une communauté positive et respectueuse. Tout le monde - résidents, personnel et visiteurs - doit interagir avec bienveillance et respect. En cas de problème, il convient de suivre la procédure appropriée pour résoudre les problèmes de manière efficace.



Plaintes et retours d’information

Le retour d’information est un moyen précieux d’améliorer nos services aux résidents. Nous souhaitons vous entendre si vous avez une plainte ou une préoccupation, et nous nous efforçons de résoudre votre problème dans les meilleurs délais et de manière équitable.

Étape 1 : Problèmes entre résidents

Si votre problème concerne un autre résident de HYI, nous vous encourageons, lorsque cela est approprié et sans danger, à essayer d’abord de le résoudre directement avec cette personne.

Si vous ne parvenez pas à résoudre le problème, veuillez passer à l’étape 2.

Si vous ne vous sentez pas à l’aise pour aborder votre préoccupation directement, veuillez la soumettre par écrit auprès de HYI en précisant la ou les dates et heures de l’incident, ainsi que les détails pertinents.

Étape 2 : Contactez Housing York Inc.

Pour les problèmes entre résidents non résolus, ou pour toute autre plainte liée à l’exploitation de l’immeuble, à l’entretien, aux questions de location, aux interactions avec le personnel ou à la documentation, veuillez contacter HYI au 1-866-308-2226 ou à l’adresse HYI@york.ca.

Votre demande sera examinée et transmise au membre du personnel compétent responsable de ce domaine de service afin d’assurer un suivi approprié.



Enquête de satisfaction

HYI s’engage à créer un environnement de vie positif pour les résidents et les commentaires des résidents jouent un rôle clé dans l’élaboration de nos services. Chaque année, nous menons une enquête pour connaître directement votre avis sur ce qui fonctionne bien et sur ce que nous pouvons améliorer. Dans cette enquête, vous pouvez faire part de vos réflexions sur :

- Communications
- Entretien et maintenance des bâtiments
- Bien-être des résidents



Plan d'inclusion des résidents

En septembre 2018, HYI a approuvé la [charte d'inclusion de la région de York](#) qui reflète notre engagement à créer des communautés sûres et accueillantes pour tous. Le plan d'inclusion des résidents de HYI décrit les étapes à suivre pour favoriser des espaces accessibles et inclusifs où chaque résident se sent valorisé.

Notre approche : Demander, écouter, adapter

HYI s'efforce de rendre les services accessibles, de respecter la diversité des résidents et d'adapter les pratiques en fonction des besoins de la communauté. Les résidents jouent un rôle essentiel dans la construction de cet environnement accueillant en faisant part de leurs commentaires, en respectant leurs voisins et en participant à la vie de la communauté.

Les résidents peuvent accéder à l'intégralité du plan d'inclusion des résidents sur york.ca/HousingYork



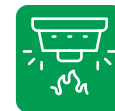
SÛRETÉ ET SÉCURITÉ



Contact en cas d'urgence

Pour les urgences médicales et les incendies, composez le 9-1-1.

Pour les urgences liées au bâtiment ou au logement, contactez HYI à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226.



Détecteurs de fumée

Chaque logement est équipé d'un détecteur de fumée et certains logements sont équipés de détecteurs combinés de fumée et de monoxyde de carbone. Vous devez tester l'appareil tous les mois et HYI le testera et le nettoiera tous les ans. Les résidents sont tenus de tester les détecteurs tous les mois ; les instructions relatives au test sont incluses dans le dossier d'emménagement. Il est recommandé aux résidents de remplacer les piles deux fois par an.

N'oubliez pas qu'il est illégal de retirer un détecteur de fumée. Si vous pensez que votre détecteur de fumée ne fonctionne pas, veuillez contacter HYI sans tarder à l'adresse HYI@york.ca ou au 1-866-308-2226. Ne déconnectez jamais votre détecteur de fumée et ne le mettez jamais hors service.



Détecteurs de monoxyde de carbone

Toutes les maisons en rangée sont équipées d'un détecteur de monoxyde de carbone qui alerte les résidents en cas de dysfonctionnement des appareils à gaz tels que les chaudières ou les chauffe-eau.

Seuls certains appartements sont équipés de détecteurs de monoxyde de carbone. En général, il s'agit d'appartements situés au-dessus, au-dessous ou à côté d'un local technique équipé d'un appareil à gaz.

Si votre domicile est équipé d'un détecteur de monoxyde de carbone, assurez-vous qu'il est branché en permanence et composez le 9-1-1 si l'alarme se déclenche.



Sûreté et sécurité du bâtiment

Il est très important de protéger votre sécurité. La sécurité de votre bâtiment dépend des précautions que vous prenez pour assurer votre propre sécurité et celle de vos voisins. Vous trouverez ci-dessous quelques précautions à prendre pour assurer la sécurité de votre bâtiment :

1. Les couloirs doivent toujours être dégagés des objets tels que les scooters, les fauteuils roulants, les supports de marche et les plateaux à chaussures et les tapis de porte. Cela permet d'aider les secouristes et le personnel de nettoyage et d'éviter les risques de trébuchement.

2. Fermez et verrouillez les portes de votre appartement et du bâtiment à tout moment. Lorsque vous utilisez l'interphone, veillez à demander à votre interlocuteur de s'identifier afin d'éviter que des personnes « non invitées » ne pénètrent dans le bâtiment ou dans votre appartement.
3. Ne laissez pas les vendeurs ou les solliciteurs entrer dans votre bâtiment. HYI n'autorise pas la sollicitation dans ses bâtiments. Demandez toujours une pièce d'identité à toute personne que vous ne connaissez pas. Tous les membres du personnel de la région de York et de HYI portent une pièce d'identité et seront heureux de vous la montrer.
4. Si une personne que vous ne connaissez pas essaie d'entrer dans le bâtiment, ne la laissez pas entrer. Demandez-leur d'utiliser l'interphone pour contacter la personne qu'ils veulent voir, et cette personne pourra les faire entrer.



Sécurité incendie

Lors de l'emménagement, chaque ménage recevra des informations importantes sur la sécurité incendie, disponibles en plusieurs langues. Veuillez revoir régulièrement ces informations avec tous les membres de votre foyer afin de vous tenir prêt. Si un résident a besoin d'aide lors d'une évacuation, veuillez contacter HYI à l'avance, que ce soit lors de votre emménagement ou si vos besoins évoluent, afin que nous puissions documenter et préparer votre sécurité.

Si vous découvrez un incendie :

- Quittez immédiatement la zone d'incendie
- N'utilisez pas les ascenseurs
- Fermez la porte de la zone d'incendie ; ne la verrouillez pas
- Utilisez la station d'alarme incendie la plus proche
- Confirmez l'alarme en composant le 9-1-1 depuis un endroit sûr

Pour les immeubles d'habitation :

Lorsque l'alarme incendie retentit :

- Arrêtez ce que vous faites
- Touchez la porte pour vérifier la chaleur
- Pour vérifier s'il y a de la fumée dans le couloir, tenez-vous derrière la porte et ouvrez-la très lentement
- Si le couloir est dégagé, fermez la porte de l'appartement et sortez par les escaliers
- N'utilisez pas les ascenseurs
- Si vous rencontrez de la fumée dans les escaliers, empruntez un autre escalier

Remarque :

- Si la fumée est dense dans le couloir, il peut être plus prudent de rester dans son appartement
- Gardez la porte de l'appartement fermée
- Placez une serviette humide au bas de la porte
- Attendez sur le balcon
- Signalez votre position en faisant un signe de la main
- Restez calme

Pour les communautés de maisons en rangée :

- Planifiez votre voie d'évacuation à l'avance
- Sortez de la maison en rangée
- Retrouvez votre famille dans un lieu prédéterminé
- Restez calme
- Composez le 9-1-1



17150 Yonge Street, 55ème étage Newmarket, Ontario L3Y 8V3

1-866-308-2226

Service d'entretien d'urgence après les heures de bureau : 1-866-308-2226

Courriel : HYI@york.ca

york.ca/HousingYork

Des formats accessibles ou des supports de communication sont disponibles sur demande en contactant le 1-866-308-2226.