



**LOGEMENT
HAN**

Humain
Adapté
Novateur

Guide du locataire



Table des matières

1.1 HEURES D'OUVERTURE DU BUREAU	4
1.2 APPELS POUR RÉPARATIONS OU DEMANDES DE SERVICE.....	4
1.3 SERVICE D'URGENCE (EN DEHORS DES HEURES D'OUVERTURE).....	4
1.7 GAZ ET MATIÈRES INFLAMMABLES ✨.....	4
1.8 NORMES D'OCCUPATION 👤.....	6
1.9 POLITIQUE DE RELOCALISATION 🚚.....	7
1.10 ASSURANCE RESPONSABILITÉ 📄.....	7
1.11 ACTIVITÉ COMMERCIALE SOLlicitATION 🚫.....	7
2.1 LE BAIL ⚖️.....	8
2.2 CALCUL DU LOYER ET PROGRAMME PSL 🏠.....	8
2.3 AUGMENTATION DE LOYER.....	8
2.4 PAIEMENT DU LOYER 📅.....	9
2.5 DIFFICULTÉS DE PAIEMENT 🙌.....	9
3.1 PRISE DE POSSESSION ET ÉTAT DES LIEUX	10
3.2 MODIFICATIONS PERMISES ET INTERDITES	10
3.3 ENTRETIEN COURANT.....	10
3.4 PEINTURE.....	11
3.5 INSECTES, VERMINE ET AUTRES BESTIOLES	11
3.6 CLÉS ET SERRURES 🔑.....	11
4.1 CONFLITS ENTRE VOISINS	12
4.2 ANIMAUX DE COMPAGNIE 🐾.....	12
4.3 CORRIDORS, ESCALIERS ET ASCENSEUR	13
4.4 GESTION DES DÉCHETS	13
4.5 STATIONNEMENT 🚗.....	13
4.6 DÉNEIGEMENT	14
4.7 ALCOOL, CIGARETTES ET CANNABIS 🚫.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
4.8 ENCOMBREMENT ET SALUBRITÉ.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
5.1 VISITE ANNUELLE 🕒.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
5.2 PORTES, FENÊTRES ET VENTILATION	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
5.3 SYSTÈME ÉLECTRIQUE ET CHAUFFAGE ⚡.....	15
5.4 AIR CLIMATISÉ ❄️.....	15
5.5 THERMOPOMPE ET ÉCHANGEUR D'AIR	16
5.6 SÉCURITÉ INCENDIE 🔥.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
TOUS LES DÉTECTEURS ET GICLEURS SONT RELIÉS À LA CENTRALE. SI LES ÉQUIPEMENTS DE SÉCURITÉ INCENDIE SONT DÉBRANCHÉS OU MODIFIÉS, LA CENTRALE NOUS EN AVISERA.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
LE CHANGEMENT DES PILES SE FAIT AU MOMENT DE L'INSPECTION ANNUELLE.	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
5.7 CAMÉRAS DE SURVEILLANCE ET SYSTÈMES D'ALARME 📹.....	16
5.7 INTERCOM 📞 (DANS CERTAIN IMMEUBLES)	16
6.1 RÉPARATIONS ET ACCÈS AU LOGEMENT	17
6.2 SALLE DE BAIN ET CUISINE 🚿.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
6.3 HOTTE DE CUISINIÈRE 🔍.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
6.4 INSTALLATION DE LAVEUSE-SÉCHEUSE 🧺.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
6.5 DISJONCTEURS ⚡.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.
6.6 ENTRETIEN ET UTILISATION DES ÉLECTROMÉNAGERS 🧺.....	ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.

6.7 DÉGAT D'EAU  ERREUR! SIGNET NON DÉFINI.

6.8 UTILISATION DU TERRAIN ET ANIMAUX SAUVAGES  **18**

6.9 BALCON/ TERRASSE  **19**

1. RÈGLEMENTS GÉNÉRAUX

1.1 Heures d'ouverture du bureau

- Lundi au jeudi : 9 h à 16 h
- Vendredi, samedi, dimanche et jours fériés : fermé

1.2 Appels pour réparations ou demandes de service

Pour toute question ou réparation, contactez Logement HAN au 1-888-833-1244.

- Option 2 : Estrie
- Option 3 : Bas-Saint-Laurent et Gaspésie

 Les messages sont écoutés régulièrement (délai jusqu'à 48 h ouvrables).

Important :

- En cas de bris ou de défectuosité, n'essayez pas de réparer vous-même.
- Les employés à la maintenance interviennent seulement lorsque la demande est transmise par le service à la clientèle.
- Ils ne reçoivent pas directement les plaintes ni les appels de service.

1.3 Service d'urgence (en dehors des heures d'ouverture)

Ce numéro doit être utilisé uniquement en cas d'urgence liée au logement.

 **1-888-833-1244**

- Option 5 : Estrie
- Option 6 : Bas-Saint-Laurent et Gaspésie

Lors de votre appel, indiquez :

- Votre nom
- Votre adresse complète
- Un numéro de téléphone pour vous joindre
- Une courte explication du problème

Situations considérées urgentes :

- Absence de chauffage en saison froide
- Égout ou toilette qui déborde
- Fuite d'eau importante
- Problème électrique ou danger immédiat

2. Sécurité

2.1 Prévention incendie

Les BBQ (gaz, charbon ou électriques) sont interdits dans les logements, sur les balcons et sur les terrains. L'entreposage de matières inflammables ou sous pression (ex. propane, essence, solvants) est également interdit.

Ces règles visent la sécurité des immeubles, notamment parce que plusieurs locataires vivent avec des enjeux physiques. Elles découlent aussi des règlements municipaux et des exigences des services incendie que Logement HAN doit respecter.

👉 Tous nos immeubles sont sans fumée.

2.2 Système incendie et inspections

Des inspections sont effectuées chaque année pour assurer la conformité des installations et la sécurité des lieux.

Ces visites sont réalisées par :

- l'équipe de maintenance de Logement HAN
- les entreprises mandatées pour l'entretien des systèmes incendie

La visite est généralement rapide et peut inclure des entretiens préventifs, comme le remplacement des piles des détecteurs.

Un avis minimal de 24 heures est transmis avant une visite, sauf urgence.

Ces inspections sont obligatoires. Un refus d'accès peut entraîner des démarches administratives ou judiciaires afin d'assurer la sécurité des lieux.

2.3 Détecteurs et gicleurs

Les détecteurs de fumée et gicleurs sont reliés à une centrale de sécurité. Toute modification ou débranchement est détecté automatiquement.

🚫 Il est interdit de retirer ou modifier un détecteur, dans le logement ou les espaces communs.

👉 Signalez rapidement toute anomalie au Service Client.

2.4 Portes coupe-feu (certains immeubles)

Ces portes doivent rester fermées en tout temps et ne doivent jamais être bloquées avec une cale ou tout autre objet.

2.5 Caméras et systèmes d'alarme

Certains immeubles sont équipés de caméras et systèmes d'alarme pour la sécurité des espaces communs.

Ces équipements :


- appartiennent à Logement HAN
- ne doivent jamais être modifiés ou désactivés
- respectent les lois sur la vie privée

Toute altération constitue un manquement grave au bail.

2.6 Intercom (certains immeubles)

L'intercom sert à contrôler l'accès à l'immeuble.

- 👉 Vous êtes responsable des personnes à qui vous ouvrez.
- 👉 Tout dommage causé par un mauvais usage peut vous être facturé.

 Vous avez une question ou une inquiétude concernant votre logement?
Communiquez avec l'équipe Service Client — Nous sommes là pour vous aider.

3. Normes d'occupation

Le logement est attribué à un ménage précis selon des critères d'admissibilité. Toute modification de la composition du ménage doit obligatoirement être déclarée et autorisée **avant l'arrivée d'un nouvel occupant**.

Une personne est considérée comme occupant habituel lorsqu'elle :

- dort régulièrement au logement ;
- garde des effets personnels sur place ;
- organise son quotidien à cette adresse ;
- est présente de façon stable dans le temps.

Dans ce cas, une demande officielle doit être faite auprès du service à la clientèle. Logement HAN analysera la situation selon :

- les normes d'occupation du logement ;
- les critères des programmes de subvention (ex. : PSL) ;
- les règles de la Société d'habitation du Québec (SHQ) et de l'OMH.

Logement HAN se réserve le droit d'accepter ou de refuser l'ajout d'un occupant afin de respecter ces normes et l'équité envers les ménages en attente.

L'ajout d'une personne sans autorisation constitue une situation non conforme pouvant entraîner :

- une révision de l'admissibilité au logement ou à la subvention ;
- des démarches administratives ;
- ou, dans certains cas, des recours légaux.

🗨️ Pour toute question ou avant toute décision, communiquez avec le service à la clientèle.

4. Politique de relocalisation 🚚

Si les normes d'occupation ou les critères du logement ne sont plus respectés, Logement HAN peut exiger un transfert conformément au Code civil du Québec (art. 1990) et aux articles 52 et 53 du bail.

Un locataire peut aussi demander un relogement. La demande doit obligatoirement être faite **par écrit** (courriel ou lettre) et être justifiée selon plusieurs critères, notamment :

- Des enjeux de santé ou de sécurité appuyés par un document professionnel ;
- La conformité du logement avec la situation actuelle du ménage ;
- Le respect des obligations du locataire (paiement du loyer, entretien du logement) ;
- La disponibilité des logements.

Chaque demande est étudiée par un comité interne et une réponse écrite est transmise au locataire.

Des frais peuvent être applicables selon la situation :

- **Sans justification reconnue** : frais forfaitaires minimum de 2 500 \$ ou coûts réels si plus élevés, plus frais administratifs ;
- **Avec justification reconnue** : frais liés aux travaux et frais administratifs applicables.

Les délais de relogement varient selon la disponibilité des logements et les démarches administratives.

En cas d'acceptation, une entente de résiliation du bail actuel est signée avant la conclusion d'un nouveau bail.

5. Assurance responsabilité

Chaque locataire doit détenir une assurance d'au moins 1 000 000 \$ couvrant le feu, le vol et la responsabilité civile. Vous devez fournir une preuve de votre assurance avant la remise des clés et à chaque renouvellement de votre bail.

6. Activité commerciale Sollicitation 🚫

Aucune sollicitation commerciale, politique, religieuse ou personnelle n'est permise dans les immeubles de Logement HAN. Il est interdit de demander de l'argent, des cigarettes ou des objets à vos voisins. Le logement doit être utilisé à des fins résidentielles uniquement.


7. VOTRE BAIL ET VOS PAIEMENTS

7.1 Le bail

Le bail est l'entente officielle entre vous et Logement HAN. Il confirme votre droit d'habiter le logement et précise :

- l'adresse et la description du logement
- le montant du loyer et les services inclus
- la durée du bail
- les responsables inscrits

En le signant, vous acceptez également les règlements présentés dans ce guide, qui font partie intégrante du bail.


 Le bail a la même valeur qu'un contrat. Vous et Logement HAN êtes tenus de le respecter.

7.2 Calcul du loyer et Programme PSL

Le loyer est calculé en fonction des revenus et du nombre de personnes dans le ménage. Dans le cadre du Programme de Supplément au Loyer (PSL), chaque ménage paie 25 % de son revenu brut annuel.

En cas de diminution importante de vos revenus, vous pouvez demander une révision de votre contribution. La demande doit être faite auprès de l'OMH de votre région, tout en informant Logement HAN.

L'électricité sera incluse ou non, selon l'immeuble et la ville.

 Chaque année, vous devez fournir à votre OMH : avis de cotisation, T4, rapport d'impôt et preuves de revenus.

 Sans ces documents, votre OMH suspendra votre subvention au loyer.

7.3 Augmentation de loyer

Ajustement du loyer

Les loyers sont révisés chaque année selon les règles du Tribunal administratif du logement et des programmes d'habitation.

Si vous avez un supplément au loyer (PSL)

- Le loyer correspond généralement à environ **25 % du revenu du ménage**.
- Si le revenu augmente → le loyer peut augmenter.
- Si le revenu reste stable → le loyer reste habituellement le même.


Relevé 31

Les locataires bénéficiant du programme **PSL ne reçoivent pas de relevé 31**, car leur loyer est déjà calculé selon leur revenu dans ce programme d'aide au logement.

7.4 Paiement du loyer

Le loyer est payable le 1^{er} jour de chaque mois, par débit préautorisé à partir de votre compte bancaire. Bien que le prélèvement soit daté du 1^{er}, il peut apparaître quelques jours plus tard selon les délais bancaires ou les jours fériés (entre 3 et 5 jours ouvrables). Sur votre relevé de compte, le retrait peut apparaître sous le libellé BSTK, correspondant à la plateforme de gestion locative utilisée pour le prélèvement.

En cas de fonds insuffisants, des frais seront facturés par Logement HAN ainsi que par votre institution financière.

 Un loyer impayé peut mener à des procédures devant le Tribunal Administratif du Logement (TAL).

7.5 Difficultés de paiement


Si vous rencontrez un problème de paiement, prévenez Logement HAN dès que possible. Plus tôt la situation est signalée, plus il est facile de trouver une solution adaptée. Nous pouvons collaborer avec l'OMH ou d'autres organismes pour vous soutenir.

Nous avons besoin d'un délai d'au minimum 10 jours ouvrables pour toute modification au prélèvement automatique.

Attention aux fraudes

Logement HAN ne demande **jamais d'informations sensibles** (NAS, informations bancaires complètes, mots de passe) **par courriel, Messenger, texto ou réseaux sociaux**.

Si vous recevez ce type de demande, il s'agit probablement d'une tentative de fraude. En cas de doute, contactez directement l'équipe Service Client avant de répondre.

 Ne restez pas seul : contactez-nous avant qu'un retard devienne un problème.

8. VOTRE LOGEMENT ET VOS RESPONSABILITÉS 🏠

8.1 Prise de possession et état des lieux

À votre arrivée dans le logement

Prenez le temps de vérifier l'état du logement dès votre entrée.

👉 Si vous remarquez un problème (bris, anomalie, équipement défectueux), signalez-le rapidement au Service à la clientèle après votre déménagement.

8.2 Modifications permises et interdites

Les modifications majeures (cloisons, planchers, plomberie, électricité, armoires de cuisine, etc.) sont interdites.

Les décorations légères (cadres, miroirs, habillage de fenêtres) sont permises si elles n'endommagent pas le logement. Pour les habillages de fenêtres, les fixations doivent être installées dans le cadre extérieur afin d'éviter tout dommage.

Toute installation particulière (barres d'appui, rampe, douche adaptée, etc.) doit faire l'objet d'une demande écrite. L'équipe du Service Client analysera la demande et confirmera l'autorisation avant toute installation.

⚠️ Tous dommages causés par des modifications non autorisées seront réparés aux frais du locataire.

8.3 Entretien courant

Chaque locataire est responsable de garder son logement propre, sécuritaire et en bon état.

- Nettoyer régulièrement les planchers, murs, fenêtres, électroménagers et ventilateurs.
- Maintenir le balcon ou la terrasse propres et sécuritaires.
- Utiliser les installations (chauffage, ventilation, eau chaude, etc.) de façon sécuritaire et conforme. (*Voir Annexe 2 – Utilisation des installations*).

Ce maintien contribue à la sécurité, à la durabilité du logement et au bien-être de tous.

👉 Si vous avez de la difficulté à entretenir votre logement, des services d'aide au ménage existent. Vous pouvez faire une demande auprès de votre CLSC.

8.4 Peinture

Les murs doivent être gardés en bon état. Il est possible de repeindre environ tous les 5 ans. Avant d'entreprendre des travaux, contactez l'équipe du Service Client afin de connaître la procédure à suivre et d'obtenir l'autorisation nécessaire.

👉 Les plafonds ne doivent jamais être repeints par les locataires. Les gicleurs incendie installés au plafond sont très sensibles et peuvent être endommagés facilement.

⚠️ Si un gicleur est déclenché ou endommagé lors de travaux non autorisés, des frais de remise en état du logement pourront être facturés.

8.5 Insectes, vermine et autres bestioles

Si vous voyez plusieurs insectes nuisibles (coquerelles, punaises, fourmis en grand nombre, etc.), avisez rapidement Logement HAN. Des photos peuvent être demandées pour vérifier la situation et permettre l'identification du problème.

Logement HAN fera les vérifications nécessaires et, au besoin, un traitement sera effectué par une entreprise spécialisée. Votre collaboration peut être demandée (préparer le logement, lavage de literie, accès au logement).

Une infestation signifie une présence répétée ou importante d'insectes. Un insecte occasionnel n'est généralement pas considéré comme une infestation.

💡 Bon à savoir

Une infestation signifie une présence répétée ou importante d'insectes. Voir un insecte de façon occasionnelle n'est généralement pas considéré comme une infestation.

⚠️ Le non-respect des consignes de préparation peut entraîner un retour de l'infestation, dont la responsabilité reviendra au locataire.

8.6 Clés et Serrures

Les clés fournies par Logement HAN demeurent la propriété du locateur. Si vous en faites des copies (reproductions), vous devez toutes les récupérer et les remettre à Logement HAN lors de votre départ.

Si vous perdez votre clé, nous pourrions vous en fournir une copie, mais des frais vous seront facturés.

Il est interdit de changer ou de modifier une serrure sans l'autorisation écrite de Logement HAN. Si vous avez un problème avec votre serrure, contactez l'équipe du Service Client. Toute modification non autorisée sera corrigée au frais du locataire.

9. VIE EN COMMUNAUTÉ ET RÈGLEMENTS

9.1 Conflits entre voisins

Les locataires doivent maintenir le respect et la tranquillité dans l'immeuble. En cas de conflit, tentez d'abord une discussion calme et respectueuse. Si vous avez un intervenant, il est important de l'aviser de la situation. Toutefois si la situation persiste, rédigez une plainte écrite adressée à Logement HAN.

Les interventions sont basées sur des faits documentés. Logement HAN ne peut pas reloger un locataire en raison d'un conflit entre voisins. En cas de comportement violent ou criminel, composez immédiatement le 911.

9.2 Animaux de compagnie 🐾

Un seul animal est autorisé par logement (chat, chien d'assistance, poisson ou oiseau en cage). Tout animal doit être déclaré au service à la clientèle afin de confirmer qu'il est autorisé. Les aquariums de plus de 75 litres sont interdits.

Tous les animaux doivent être stérilisés, vaccinés et recevoir les traitements antiparasitaires requis. Les règlements municipaux s'appliquent en tout temps.

Les animaux de service ou de soutien affectif doivent être accompagnés d'une attestation médicale et, lorsque applicable, d'un certificat de dressage.

Chiens de soutien émotionnel

Les chiens de soutien émotionnel peuvent être autorisés après analyse par Logement HAN. Les conditions suivantes s'appliquent :

- Poids maximal autorisé : 25 lb.
- Dressage de base obligatoire (assis, couché, reste, comportement contrôlé).
- Respect des règlements internes et municipaux.
- Logement HAN se réserve le droit d'accepter ou de refuser la demande selon l'évaluation du dossier.

Le locataire demeure responsable de la propreté de son logement et des espaces communs. Les excréments doivent être ramassés immédiatement. Tout dommage ou nettoyage causé par un animal est facturé au locataire.

Les animaux appartenant à des visiteurs ne sont pas admis, à l'exception des animaux de service reconnus.

Si un animal cause des nuisances ou compromet la jouissance paisible des lieux, Logement HAN peut exiger son retrait. Les chiens doivent être tenus en laisse en tout temps dans les espaces communs.

9.3 Corridors, escaliers et ascenseur (Dans certain immeubles)

Gardez les espaces communs propres et dégagés. Aucun entreposage de vélos, poussettes, sacs ou boîtes n'est permis. Évitez les bruits excessifs, les attroupements ou jeux.

9.4 Gestion des déchets

Déposez toujours vos sacs à déchets bien fermés, dans des sacs solides et uniquement aux endroits prévus. Il est interdit de laisser des sacs sur les balcons, dans les corridors ou dans les entrées.

Les gros objets (meubles, électroménagers, matières dangereuses, etc.) doivent être apportés à l'écocentre municipal. Si l'équipe de maintenance doit ramasser des déchets laissés aux mauvais endroits, les frais seront facturés au locataire concerné.

Pensez à défaire vos boîtes de carton avant de les déposer dans le bac de récupération : cela permet de gagner de l'espace pour tous.

Lors des périodes de déménagement ou de fort achalandage, les bacs peuvent se remplir rapidement. Utilisez-les de façon responsable et évitez de les surcharger inutilement.

 Un tri adéquat contribue à la salubrité et à la sécurité des immeubles.

9.5 Stationnement

Le nombre d'espaces de stationnement est limité. Toute demande d'espace réservé doit être faite auprès de l'équipe Service Client, qui attribue les places selon les disponibilités. Pour obtenir un stationnement, le véhicule doit appartenir à un membre du ménage, être immatriculé et en état de circuler.

Les espaces visiteurs servent principalement aux intervenants des locataires (soins, aide au ménage, services à domicile). Les visiteurs occasionnels peuvent les utiliser seulement si cela ne nuit pas à ces services, sinon le stationnement dans la rue est recommandé.

Les réparations de véhicule et les jeux sont interdits dans les stationnements. Tout véhicule abandonné ou présentant une fuite d'huile pourrait être remorqué aux frais du propriétaire.

Les véhicules d'urgence et le transport adapté ont toujours priorité dans les zones de débarcadère.

Le respect des règles facilite la cohabitation : stationnez dans les lignes, ne bloquez pas les accès, respectez les espaces réservés et adoptez une conduite prudente.

9.6 Déneigement

Le déneigement se fait en deux temps : ouverture des allées tôt le matin, puis nettoyage complet plus tard. Les véhicules doivent être déplacés lorsque demandé afin de permettre un déneigement efficace.

Un véhicule non déplacé peut empêcher le nettoyage complet, créer des accumulations de neige et augmenter les risques de chute.

En cas de non-collaboration, des frais de remorquage pourraient être facturés.

Du sable ou du sel est généralement disponible pour limiter les surfaces glissantes.

La collaboration de chacun facilite un environnement sécuritaire pour tous.

Vous êtes responsable de déneiger votre balcon ou votre terrasse. Si votre condition ne vous permet pas de le faire, vous devez prévoir une personne pouvant s'en charger pour vous.

10. Bien vivre dans son logement : sécurité, salubrité et usage responsable

10.1 Tabac, cannabis et alcool

Il est interdit de fumer dans tous les immeubles en tout temps. Il est permis de fumer à l'extérieur seulement, à plus de **9 mètres** des portes, fenêtres et prises d'air.

La fumée ou les odeurs peuvent déranger les autres locataires. Si c'est le cas, éloignez-vous davantage.

La consommation d'alcool ou de drogues est interdite dans les **espaces communs, entrées et stationnements**.

10.2 Encombrement et salubrité

Les logements, balcons et espaces communs doivent rester dégagés.

L'accumulation d'objets peut :

- nuire à l'hygiène,
- augmenter les risques d'incendie,
- compromettre la sécurité.

Une situation importante d'insalubrité peut entraîner des démarches auprès du **Tribunal administratif du logement (TAL)**.

10.3 Portes, fenêtres et ventilation

La température recommandée est de **20 à 22 °C**.

En hiver:

- gardez portes et fenêtres fermées pour éviter les pertes d'énergie et les infiltrations d'eau.
- une courte aération est permise, mais jamais prolongée.


Tout dommage ou consommation d'énergie anormalement élevée causé par un mauvais usage peut être facturé.


10.4 Système électrique et chauffage

Les plinthes électriques doivent rester dégagées (rideaux, meubles, tapis).

Évitez les barres d'alimentation surchargées et ne placez aucun objet devant les boîtes électriques.

Si le chauffage semble défectueux, avisez l'équipe Service Client de votre région.

 Il est totalement interdit d'utiliser des chauffages d'appoint.

 Pour un chauffage efficace, nettoyez régulièrement les plinthes avec un linge humide ou un aspirateur.

 Un logement bien entretenu vous évitera des réparations coûteuses.

10.4 Air climatisé

Air climatisé portatif

- Deux sorties prévues sont disponibles pour ce type d'appareil.
- Assurez-vous que le tuyau est conforme et du bon diamètre.
- Si un adaptateur est nécessaire, il doit être fourni par le locataire (quincaillerie).

Air climatisé de fenêtre

- Toute installation doit être autorisée au préalable par l'équipe Service Client.
- L'appareil doit être installé solidement, sans endommager la fenêtre ni la façade.
- L'appareil doit être retiré à la fin de la saison estivale.

10.5 Thermopompe et échangeur d'air

Les thermopompes et les échangeurs d'air servent à assurer le confort, la qualité de l'air et à prévenir l'humidité. Ils doivent être utilisés selon les consignes remises lors de votre arrivée.

Les appareils ne doivent pas être modifiés, débranchés, obstrués ou utilisés de façon inadéquate.

Gardez les équipements accessibles afin de permettre l'entretien nécessaire (ex. nettoyage des filtres).

Avisez rapidement l'équipe Service Client si vous remarquez un bruit inhabituel, une odeur, une accumulation d'eau ou tout autre problème.

Logement HAN assure l'entretien majeur et les réparations liées à l'usure normale. Les dommages causés par une mauvaise utilisation ou une négligence peuvent être facturés au locataire.

Pour éviter les problèmes d'humidité et la moisissure, aérez quelques minutes chaque jour.

10.6 Caméras de surveillance et systèmes d'alarme

Certains immeubles sont équipés de caméras extérieures et de systèmes d'alarme ont pour seul objectif d'assurer la sécurité des locataires dans les espaces communs.

Ces dispositifs appartiennent à Logement HAN et ne doivent en aucun cas être modifiés. Toute tentative de désactivation ou d'altération sera considérée comme un manquement grave au bail.

Les caméras sont limitées aux aires communes et sont utilisées conformément aux lois applicables en matière de protection des renseignements personnels et de la vie privée.

10.7 Intercom (dans certain immeubles)

- Les interphones servent à contrôler l'accès à l'immeuble.
- Vous êtes responsable des personnes à qui vous avez ouvert.
- Tout dommage causé par un mauvais usage sera facturé au locataire.

11. INFORMATIONS PRATIQUES ET CONSEILS D'ENTRETIEN

11.1 Réparations et accès au logement

Réparations effectuées par Logement HAN

Toutes les réparations, qu'elles soient mineures ou majeures, sont effectuées par l'équipe de maintenance de Logement HAN.

Cela inclut :

- le remplacement d'ampoules, de fusibles et de piles de détecteurs de fumée ;
- le débouchage d'éviers, de toilettes ou de baignoires ;
- la réparation des serrures, poignées de porte, électroménagers, systèmes de chauffage, plomberie ou électricité ;
- toute autre intervention nécessaire pour assurer la sécurité et le bon fonctionnement du logement.

Accès au logement

Lorsqu'une réparation est demandée, il est essentiel de **permettre l'accès au logement**. Notre équipe prend toujours rendez-vous à l'avance, sauf en cas d'urgence (fuite d'eau, absence de chauffage, panne de courant).

Refuser l'accès à un membre de l'équipe de maintenance empêche l'intervention et **contrevient aux obligations prévues au bail et au Code civil du Québec**.

⚠ Rappel important

Ne tentez jamais d'effectuer vous-même une réparation. Les interventions doivent être réalisées **uniquement par le personnel mandaté par Logement HAN**, afin d'assurer la sécurité des personnes et la conformité des installations.

12. Entretien du logement et utilisation des installations

Salle de bain et cuisine

- Utilisez les installations normalement (évier, lavabo, baignoire).
- Ne jetez jamais de déchets solides, graisses ou produits dangereux dans les conduits.
- En cas de blocage ou de problème, contactez le service à la clientèle avant toute intervention.
- Les produits chimiques forts de type Draino sont interdits.
- Un blocage causé par une mauvaise utilisation peut être facturé.

12.1 Hotte de cuisinière 🔍

- Nettoyez régulièrement le filtre avec de l'eau chaude savonneuse.
- Un filtre obstrué réduit la ventilation et cause des odeurs.
- Si le filtre est endommagé, avisez le service à la clientèle.

12.2 Laveuse et sècheuse

- L'installation doit être faite par l'équipe de maintenance de Logement HAN, à l'arrivée ou en cours de bail.
- Un adaptateur pour le tuyau de sècheuse peut être requis (à fournir par le locataire).
- Toute installation personnelle ayant causé un dégât peut entraîner des frais.

12.3 Électricité – disjoncteurs


- Si l'électricité coupe partiellement, vérifiez le panneau électrique.
- Remplacez le disjoncteur sur « ON » si nécessaire.
- Si le problème persiste, contactez le service à la clientèle.

12.4 Électroménagers fournis

- Utilisez-les selon leur fonction et nettoyez-les régulièrement.
- Signalez rapidement tout mauvais fonctionnement.
- Les dommages causés par un mauvais usage peuvent être facturés.


12.5 Prévention des dégâts d'eau et humidité

- Signalez immédiatement toute fuite, infiltration ou condensation importante.
- Utilisez les appareils contenant de l'eau de façon sécuritaire.
- Séchez la condensation aux fenêtres au besoin et aérez quelques minutes chaque jour.
- Nettoyez rapidement toute trace de moisissure.
- Certains appareils nécessitent une autorisation avant installation.
- Les lits d'eau sont interdits.

 **Besoin d'aide pour l'entretien?** Des services d'aide existent. Le service à la clientèle peut vous orienter.

12.6 Utilisation du terrain et animaux sauvages 🐿

- Vous êtes autorisé à utiliser les espaces extérieurs, à condition de ranger vos effets immédiatement après usage. Les installations semi-permanentes ne sont pas permises (ex : ancrage pour laisse, tente, parasol, etc...).
- Il est strictement interdit de nourrir les animaux ou les oiseaux, car cela attire la vermine, propage des maladies et cause des dommages.
- Toute demande d'installation récréative (table à pique-nique, jardin...) doit être faite par écrit et adressée à l'équipe Service Client de votre région.

 Advenant le non-respect de ce règlement, Logement HAN se réserve le droit de disposer des articles et ce, sans préavis.

12.7 Balcon/ terrasse 🌞

- Les balcons doivent rester dégagés pour des raisons de sécurité.
- Il est interdit d'y entreposer des meubles encombrants, pneus, vélos ou matières dangereuses.
- Les barbecues (gaz, charbon, électriques, BBQ portatif) sont interdits.
- En hiver, retirez la neige et la glace pour éviter les chutes ou infiltrations d'eau.

💡 En cas de doute, contactez le service à la clientèle avant toute modification ou réparation.