



# Guide du locataire

Des renseignements pratiques sur votre communauté Skyline Living



# Table des matières

<b>Bienvenue chez vous à Skyline Living!</b> .....	4
<b>Commentaires et coordonnées</b> .....	5
<b>Bien connaître votre nouveau logement</b> .....	6
<b>Le guide du bon voisinage</b> .....	7
<b>Programmes destinés aux locataires</b> .....	8
Programme de recommandation des résidents.....	8
Tirage d'appréciation des résidents.....	8
Activités destinées aux résidents.....	9
Programme d'aide aux locataires R.I.S.E.....	9
<b>Santé et sécurité</b> .....	10
Liste des locataires ayant besoin d'assistance en cas d'urgence.....	10
Sécurité incendie et sécurité des personnes.....	10
DéTECTEURS de fumée et de monoxyde de carbone.....	10
Prévention des incendies.....	11
Conseils de sécurité incendie sur les bicyclettes et les scooters électriques.....	12
Évacuation.....	13
Événement météorologique.....	13
Service d'urgence jour et nuit.....	14
Urgences médicales.....	14
Sécurité.....	15
Clés et serrures.....	15
Panne de courant.....	16
Panne d'ascenseur.....	17
Inspections.....	17
Matières dangereuses.....	18
Trousse d'urgence .....	18
<b>Politiques et procédures</b> .....	18
Processus d'installation.....	18
Usage de votre logement.....	19
Entretien de votre logement.....	19
Jouissance raisonnable.....	19
Stationnement.....	19
Ordures et recyclage.....	20
Corridors.....	20
Animaux de compagnie.....	20
Buanderie.....	21
Commodités.....	21
Boîte aux lettres.....	22

Fumer.....	22
Plomberie.....	22
Chauffage.....	23
Climatiseur.....	24
Utilisation du balcon.....	24
Ampoules.....	24
Peinture et décoration.....	24
Rénovations.....	25
Gérance environnementale.....	26
Droits de la personne et accessibilité.....	26
Loyer.....	27
Paiement du loyer.....	27
Retards de paiement.....	27
Augmentations de loyer.....	27
Assurance locataire.....	27
Demandes d'entretien.....	28
Déménagement.....	28
Inspection lors de votre départ.....	29
Changement de logement.....	29
Cession.....	30
Politique de protection des renseignements personnels.....	30
Répertoire général.....	30
<b>Annexe.....</b>	<b>31</b>
<b>Secteur résidentiel – Guide de l'aménagement et des pratiques durables pour les locataires.....</b>	<b>32</b>
<b>Gestion de l'énergie.....</b>	<b>33</b>
Éclairage et ampoules.....	33
Systèmes de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) et électroménagers.....	33
Chauffage.....	34
<b>Efficacité hydrique.....</b>	<b>35</b>
Plomberie.....	35
<b>Gestion des déchets.....</b>	<b>36</b>
Ordures, recyclage et déchets dangereux.....	36
<b>Transport.....</b>	<b>37</b>
Développement durable et transport.....	37
<b>Environnement intérieur et bien-être.....</b>	<b>38</b>
Qualité de l'air intérieur.....	38
Nettoyage écologique.....	39
<b>Matériaux et approvisionnement durables.....</b>	<b>40</b>
Décoration.....	40



## Bienvenue chez vous à Skyline Living!

Merci d'avoir élu domicile dans une communauté Skyline Living. Nous savons qu'être le nouveau venu n'est pas de tout repos. C'est pourquoi nous avons créé ce guide du locataire pour répondre à vos questions au sujet de votre appartement, de votre immeuble et de Skyline Living.

Prenez le temps de bien vous installer, de meubler votre appartement et de le décorer à votre goût. Lorsque vous aurez un moment, profitez-en pour lire ce document. Pour une transition sans heurts dans votre nouveau logement, vous devez vous familiariser avec le protocole et les procédures de sécurité mentionnés dans ce document.

# Commentaires et coordonnées

Vos commentaires sont toujours les bienvenus! Pour toute question concernant votre logement, votre immeuble ou les politiques de Skyline Living, votre premier point de contact est votre gestionnaire-résident. Voici la liste de vos représentants à Skyline Living, par ordre de proximité :

Gestionnaire-résident :

## Gestionnaire-résident :

- Numéro de téléphone du gestionnaire-résident: \_\_\_\_\_

**Équipe du service à la clientèle :** 98, rue Macdonell, Guelph – du lundi au vendredi, entre 9 h et 17 h (HE)

- Équipe du service à la clientèle: 1 (844) 910-1522
- [customerservice@skylineliving.ca](mailto:customerservice@skylineliving.ca)
- <https://www.skylineliving.ca/feedback-fr-fr/>

## Gestionnaire immobilier :

- Nom : \_\_\_\_\_
- Numéro de téléphone : (519) 826-0439, poste : \_\_\_\_\_



# Bien connaître votre nouveau logement

Maintenant que vous êtes installé dans votre nouvel appartement, vous devez prendre note de l'endroit des éléments suivants :

**La cage d'escalier :** En cas d'urgence et lorsqu'il est interdit d'utiliser les ascenseurs.

**Le disjoncteur principal :** Lorsqu'il y a une panne de courant.

**Les robinets d'arrêt d'eau :** À fermer en cas d'urgence, comme une fuite d'eau, seulement lorsque votre gestionnaire-résident vous le demande.

**Les prises des disjoncteurs de fuite de terre :** À vérifier si vos prises ou vos appareils de la salle de bain, de la cuisine ou du balcon sont en panne.

**Les extincteurs et le matériel de sécurité :** Dans les corridors et les aires communes.

**Le courrier :** Chaque appartement a son propre casier pour le courrier.

Merci d'être courtois et de placer tout courrier qui ne vous est pas destiné (par exemple, une lettre destinée à l'ancien locataire) dans la boîte aux lettres prévue à cet effet pour que nous puissions le faire suivre à la bonne adresse. Si vous recevez du courrier indésirable, veuillez le jeter dans les corbeilles prévues à cet effet ou avec vos propres matières recyclables. Ne le laissez pas dans le vestibule.

Si vous désirez recevoir des précisions sur ces points, veuillez communiquer avec l'équipe de gestion.





## Le guide du bon voisinage

En tant que locataire, votre responsabilité se résume en quatre mots – être un bon voisin!

Vous serez aussitôt le bienvenu dans votre nouvelle communauté Skyline Living, et en suivant ces conseils, vous vous ferez rapidement de nouveaux amis :

- Présentez-vous auprès de vos nouveaux voisins. Dites « bonjour » aux autres locataires que vous croisez près des boîtes aux lettres, dans l'ascenseur ou dans le vestibule.
- Soyez courtois envers les locataires qui ont des horaires de travail différents des vôtres ou qui ont des enfants en bas âge; veillez à ne pas faire trop de bruit et respectez le règlement de l'immeuble.
- Il est aussi de votre responsabilité de vous assurer que vos invités suivent les règles.
- Vous devez garder votre appartement propre, ramasser les besoins de vos animaux de compagnie et jeter vos ordures dans les endroits appropriés.
- Respectez les règles de stationnement de votre immeuble et avisez vos visiteurs d'en faire autant.

Si vous avez un différend avec votre voisin, essayez de le résoudre ensemble, calmement et sans affrontement. Si vous n'arrivez pas à une solution, communiquez avec votre gestionnaire-résident.

# Programmes destinés aux locataires

## Programme de recommandation des résidents

Que diriez-vous de nous aider à choisir vos voisins tout en gagnant un peu d'argent? Nous sommes ravis d'avoir des résidents sympathiques et à l'écoute de leur communauté. Comme notre réseau d'immeubles résidentiels est en pleine expansion au Canada, nous sommes toujours à la recherche de nouveaux locataires qui partagent nos valeurs. Grâce à notre programme de recommandation, vous pouvez inviter un ami, un collègue, un membre de votre famille ou un camarade de classe à louer un logement chez nous. Lorsque la demande sera approuvée et que la personne sera bien installée, nous vous enverrons un chèque de 200 \$!

## Tirage d'appréciation des résidents

Être un bon locataire, c'est payant! Chaque fois que vous payez votre loyer à temps, nous vous inscrivons automatiquement à notre tirage mensuel d'appréciation des résidents, et vous courez la chance de gagner un rabais de 100 \$ sur le loyer du mois prochain.

Les tirages se déroulent le 15<sup>e</sup> jour du mois au siège social de Skyline Living à Guelph (Ontario), et les gagnants sont informés par écrit.

Voici les conditions d'admissibilité :

- Vous devez être un locataire actuel de Skyline Living.
- Vous devez payer votre loyer intégralement, et votre compte doit être à jour.
- Nous devons recevoir votre loyer au plus tard le 1<sup>er</sup> jour du mois.

Vous avez d'autres questions sur le tirage d'appréciation des résidents? N'hésitez pas à consulter votre gestionnaire-résident. Bonne chance!





## Activités destinées aux résidents

À différents moments de l'année, votre communauté Skyline Living tient de nombreuses activités à l'intention de ses résidents. Nous comptons sur votre présence. Profitez de ces événements pour faire connaissance avec vos voisins et l'équipe de direction de votre immeuble. Renseignez-vous sur les comités sociaux auprès de votre gestionnaire-résident.

Veillez noter qu'à des fins de marketing, nous prenons des photos lors des activités destinées aux résidents. Si vous préférez que votre photo ne soit pas utilisée à cette fin, veuillez communiquer avec le service clientèle, à [customerservice@skyneliving.ca](mailto:customerservice@skyneliving.ca) Vous pouvez également consulter votre gestionnaire-résident à ce sujet.

Les activités les plus intéressantes sont souvent celles organisées par nos résidents. Nous serions ravis de vous voir organiser un barbecue, une partie de cartes hebdomadaire ou une soirée de quilles. Si vous voulez participer à la planification de ces événements, adressez-vous à votre gestionnaire-résident.

## Programme d'aide aux locataires R.I.S.E.

Nous sommes conscients que la vie nous réserve parfois de mauvaises surprises. R.I.S.E., le programme d'aide aux locataires de Skyline Living, peut aider les bons locataires à surmonter des difficultés en offrant, selon le cas, du soutien, de l'aide financière ou un accès à des ressources communautaires.

Pour en savoir plus ou pour présenter une demande (en votre nom ou celui d'un voisin), communiquez avec votre gestionnaire-résident ou consultez le site [R.I.S.E](#)



# Santé et sécurité

## Liste des locataires ayant besoin d'assistance en cas d'urgence

Si vous ou l'un des occupants de votre logement ne seriez pas en mesure d'évacuer l'immeuble par vos propres moyens ou auriez besoin d'assistance en cas d'urgence (en raison d'un handicap ou d'un problème de santé), demandez à votre gestionnaire-résident de vous inscrire sur **la liste des locataires ayant besoin d'assistance en cas d'urgence**. Le gestionnaire-résident conservera la liste en lieu sûr et la remettra aux pompiers ou aux services d'urgence au moment opportun.



## Sécurité incendie et sécurité des personnes

### Détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone

Un détecteur de fumée peut sauver non seulement votre vie, mais aussi celle de tous les occupants de votre immeuble. Votre logement est muni d'au moins un détecteur de fumée et, dans certains cas, d'un détecteur de monoxyde de carbone, que nous testons lors de nos inspections semestrielles (voir la page 13).

Si vous avez des raisons de croire que votre détecteur de fumée ou de monoxyde de carbone est défectueux, veuillez en aviser **immédiatement** votre gestionnaire-résident par écrit.

Pour éviter de mettre votre vie ou celle de vos voisins en danger, vous ne devez en aucun cas trafiquer ou retirer les détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone sous peine d'expulsion et d'accusation en vertu du Code de prévention des incendies.



## Prévention des incendies

La plupart des incendies résidentiels sont faciles à prévenir. Il suffit de prendre quelques précautions toutes simples :

- Gardez-vous de manipuler ou de désactiver votre détecteur de fumée ou de monoxyde de carbone. Si vous croyez que votre détecteur est défectueux ou a besoin de piles de rechange, veuillez en aviser **immédiatement** votre gestionnaire-résident par écrit.
- Ne laissez jamais de cigarette allumée sans surveillance et éteignez complètement les mégots avec de l'eau ou du sable ou en les plaçant dans un contenant fermé.
- Il est interdit d'allumer des bougies ou de l'encens à l'intérieur de votre logement.
- En cas de panne de courant, éteignez tous les appareils qui étaient allumés. Cette précaution peut vous éviter des étincelles ou un feu lors du retour du courant. Pour circuler pendant une panne de courant, servez-vous d'une lampe de poche plutôt que d'une bougie. Vous trouverez d'autres instructions à suivre en cas de panne de courant à la page 12.
- N'obstruez pas les bouches de chauffage ou les radiateurs. Passez régulièrement l'aspirateur sur ces appareils en vous servant de l'accessoire de brosse.
- N'utilisez jamais de barbecue, de chauffe-à gaz ou d'autres appareils fonctionnant au combustible dans votre logement ou sur votre balcon.
- Ne faites pas fonctionner de chauffe-à électrique sans surveillance ou pendant la nuit. Utilisez-la pendant de courtes périodes de temps, puis éteignez-la et débranchez-la. Dégagez et dépoussiérez l'espace autour d'elle. Enfin, tenez-la loin des rideaux et des meubles.
- Éteignez et débranchez les petits appareils lorsque vous avez terminé de vous en servir.
- Évitez les rallonges. À la place, utilisez une barre d'alimentation munie d'un interrupteur de sécurité. Ne la surchargez pas et ne la branchez pas à une autre barre. Suivez toujours les instructions du fabricant et ne touchez pas aux circuits électriques d'origine.
- Si votre logement est muni de sa propre buanderie, n'oubliez pas de nettoyer votre filtre à charpie après **chaque** brassée et ne laissez jamais votre sècheuse fonctionner pendant votre absence.
- La plupart des incendies résidentiels se déclarent dans la cuisine.



## Conseils de sécurité incendie sur les bicyclettes et les scooters électriques

À Skyline Living, la sécurité incendie est une priorité, et nous nous engageons à prévenir les incendies et à faire de la sensibilisation dans toutes nos propriétés. Dans ce contexte, voici quelques conseils de sécurité à appliquer :

- Choisissez un modèle de vélo électrique qui est homologué par un laboratoire d'essai qualifié.
- Chargez et rangez votre vélo conformément aux instructions du fabricant. Utilisez toujours le cordon et l'adaptateur d'alimentation fournis par le fabricant, car ils sont spécialement conçus pour l'appareil.
- Utilisez un chargeur portant une marque de certification canadienne reconnue comme CSA, cUL ou cETL. Ces marques indiquent que le produit a été évalué en fonction des normes de sécurité électrique canadiennes. Les chargeurs qui ne répondent pas à ces normes peuvent provoquer des incendies ou des décharges électriques.
- **NE LAISSEZ PAS** un vélo électrique recharger sans surveillance, notamment pendant la nuit.
- Si la batterie surchauffe, coule, émet une odeur ou des bruits étranges ou qu'elle change de forme ou de couleur, arrêtez immédiatement de l'utiliser.
- Si la batterie présente des dommages physiques, quels qu'ils soient (bosses, fissures, rouille, trous), CESSEZ immédiatement de l'utiliser, car elle présente un danger.
- Si la batterie commence à réagir de façon alarmante, éloignez l'appareil de toute matière inflammable (si vous pouvez le faire en toute sécurité), puis composez le 911.
- Conservez les batteries et les appareils à température ambiante. Évitez de les exposer à la lumière directe du soleil.
- Rangez les batteries loin de toute matière inflammable.
- **N'ACHETEZ PAS** de batterie sur le marché des pièces de rechange.
- **NE RANGEZ PAS** et ne chargez pas votre vélo électrique à l'intérieur de votre logement. Demandez à votre équipe de gestion sur place de lui trouver un espace de rangement approprié à l'extérieur de l'immeuble.

La réduction des risques d'incendie dans nos propriétés est un travail d'équipe. Dans cet esprit, nous comptons sur votre collaboration et votre soutien.



## Évacuation

Si un incendie se déclare dans votre logement, sortez immédiatement, fermez toutes les portes derrière vous pour contenir l'incendie, puis déclenchez l'alarme incendie avant de partir. Une fois que vous êtes en sécurité, appelez le 9-1-1 d'abord, puis composez le numéro d'urgence de votre gestionnaire-résident afin de l'informer de la situation.

Si vous entendez l'alarme incendie de l'immeuble :

- gardez votre calme;
- avant d'ouvrir la porte de votre logement, touchez-la et sentez la poignée. Si aucune des deux n'est chaude, collez-vous contre la porte, puis ouvrez-la doucement. Si vous sentez la pression de l'air ou de la chaleur, refermez-la immédiatement et mettez-vous à l'abri sur place.

En l'absence de feu ou de fumée dans le corridor :

- prenez votre clé, emportez votre trousse d'urgence et votre animal de compagnie, fermez la porte derrière vous et sortez calmement de l'immeuble en empruntant l'escalier le plus proche;
- **N'UTILISEZ PAS LES ASCENSEURS;**
- vérifiez s'il y a de la chaleur ou de la fumée avant d'emprunter un escalier; au besoin, empruntez un autre chemin;
- rendez-vous à votre point de ralliement ou de rassemblement initial; si vous ne savez pas où il se trouve actuellement, consultez votre gestionnaire-résident;
- attendez les instructions des pompiers avant de réintégrer l'immeuble.

Si vous n'arrivez pas à évacuer l'immeuble, que les corridors sont complètement enfumés ou que vous ne pouvez pas emprunter les escaliers de manière sécuritaire, il peut être plus prudent de vous mettre à l'abri sur place. Dans ce cas, procédez comme suit :

- composez le 9-1-1, dites au service d'incendie où vous êtes et si vous le pouvez, faites des signes aux pompiers en agitant un drap de couleur vive par la fenêtre;
- laissez votre porte fermée, mais déverrouillée afin que les pompiers puissent entrer;
- placez une serviette mouillée au pied de la porte ou bouchez les rebords avec du ruban-cache ou du ruban adhésif en toile;
- marchez à quatre pattes;
- si vous pouvez le faire de manière sécuritaire, attendez sur votre balcon ou dans la pièce la plus sécuritaire.

Si vous croyez ne pas être en mesure d'évacuer l'immeuble par vos propres moyens en cas d'urgence, renseignez-vous sur la **liste des locataires ayant besoin d'assistance en cas d'urgence**, à la page 7.

## Événement météorologique

Un événement météorologique s'entend par exemple d'une tornade, d'une inondation ou d'une grosse tempête de neige ou de verglas.



Syntonisez votre poste de radio ou de nouvelles local pour suivre l'évolution de la situation. Si le temps le permet, rentrez ou attachez les articles qui se trouvent sur votre balcon pour éviter qu'ils tombent, brisent des entres ou attachez les articles qui se trouvent sur votre balcon pour éviter qu'ils tombent, brisent des fenêtres ou blessent d'autres personnes. Débranchez tous les appareils (électroniques et autres) et gardez une lampe de poche avec des piles neuves à portée de main.

Le cas échéant, votre gestionnaire-résident fera tout pour vous informer des mesures d'urgence nécessaires, par exemple vous diriger vers un étage inférieur, le sous-sol ou le stationnement souterrain. Si on vous demande de rester dans votre logement, tenez-vous loin des fenêtres. Dans certains cas, lorsque vous ne pouvez pas vous rendre à un étage inférieur, l'endroit le plus sécuritaire est le couloir intérieur le plus près du centre de l'immeuble.

### Service d'urgence jour et nuit

Si vous faites face à l'une des situations ci-dessous, composez le numéro de téléphone cellulaire de votre gestionnaire-résident (et la personne de garde vous répondra).

- **Incendie** : Déclenchez l'alarme incendie dans le corridor, sortez de l'immeuble, appelez le 9-1-1, puis composez le numéro d'urgence de votre gestionnaire-résident.
- **Inondation dans votre logement** : N'essayez pas de fermer la valve vous-même, sauf si votre gestionnaire-résident vous le demande.
- **Panne de courant.**
- **Panne de réfrigérateur ou de cuisinière.**
- **Fuite d'eau importante.**
- **Fuite de gaz** : Déclenchez l'alarme incendie dans le corridor, sortez de l'immeuble, appelez le 9-1-1, puis composez le numéro d'urgence de votre gestionnaire-résident. .
- **Absence de chauffage** : Seules les baisses de chauffage en dessous de la limite légale de 21 °C constituent une urgence. Commencez par avertir votre gestionnaire-résident; si la situation se détériore, communiquez avec le Service à la clientèle. Avant d'appeler, assurez-vous que les radiateurs et bouches d'aération ne sont pas obstrués et que les portes et fenêtres sont fermées.
- **Activités douteuses ou bruit excessif.**

Si vous faites face à une situation qui ne nécessite pas d'attention urgente, veuillez la signaler pendant les heures de bureau. Certaines situations ne sont pas des urgences (p. ex. un robinet qui fuit ou quelqu'un qui occupe votre place de stationnement).



### Urgences médicales

Si vous avez besoin d'assistance médicale d'urgence, composez le 9-1-1. Votre gestionnaire-résident ne sera pas en mesure de vous porter secours, puisqu'il n'a reçu aucune formation médicale. Par contre, dans la

mesure du possible, vous devriez l'informer que vous avez communiqué avec les services d'urgence et qu'ils sont en route.

## Sécurité

Voici quelques conseils pour assurer la sécurité de tout le monde :

- Faites connaissance avec vos voisins.
- Verrouillez les portes de votre logement en tout temps.
- Si vous vous absentez, verrouillez vos fenêtres, tout particulièrement si vous êtes sur un étage inférieur.
- Évitez de garder la porte ouverte en permanence, de tenir la porte à des inconnus ou d'ouvrir la porte à distance alors que vous n'attendez pas de visite.
- Ne laissez aucun objet de valeur à la vue dans votre véhicule ou sur votre balcon.
- Signalez immédiatement les bris de serrure et d'équipement de sécurité ainsi que toute activité suspecte à votre gestionnaire-résident ou, s'il y a lieu, à la police.



N'oubliez pas que nous vivons en communauté et que la sécurité de tout le monde est un travail d'équipe!

## Clés et serrures

Lors de votre arrivée dans votre logement, vous avez reçu des clés, des porte-clés ou des cartes d'accès pour l'entrée principale de votre immeuble et la porte de votre logement. S'il y a lieu, vous avez également reçu d'autres clés, porte-clés ou cartes d'accès pour les aires communes, par exemple la buanderie ou le stationnement intérieur. Votre gestionnaire-résident doit avoir une copie de votre clé pour entrer dans votre logement en cas d'urgence ou lorsque la loi le lui permet. Toutes les copies sont conservées sous clé en toute sécurité.



Pour assurer votre sécurité et celle des autres occupants de l'immeuble, vous devriez savoir où se trouvent vos clés en tout temps. Si vous les perdez, communiquez avec votre gestionnaire-résident. **Veillez noter que des frais peuvent s'appliquer en cas de remplacement des clés ou des serrures.** En revanche, si vous avez oublié vos clés et que vous ne pouvez plus entrer chez vous, vous devez appeler un serrurier. Ce n'est pas le rôle du gestionnaire-résident de vous laisser entrer. N'inscrivez jamais votre adresse sur votre clé pour éviter qu'un inconnu les trouve, puis entre dans votre logement. Lorsque vous déménagez, vous devez retourner toutes les clés. Votre dépôt pour clés vous sera alors remboursé, le cas échéant.

Votre logement est muni d'une serrure de qualité pour votre sécurité. Gardez-vous de changer la serrure ou d'ajouter d'autres dispositifs à votre porte, tels qu'une chaîne. Si vous estimez que votre serrure doit être changée, veuillez communiquer avec votre gestionnaire-résident. Pour des raisons de sécurité et de conformité avec votre contrat de location, il est interdit de modifier une serrure sans la permission de Skyline Living.

### Panne de courant

Dans l'éventualité peu probable d'une panne de courant, pensez à appeler votre gestionnaire-résident. Si la panne touche seulement votre logement ou votre étage, il est possible qu'un fusible ait sauté ou qu'un disjoncteur se soit déclenché, ce qui est facile à rectifier.

Si la panne touche l'ensemble de l'immeuble et que vous n'êtes pas en situation d'urgence, il serait plus prudent de rester dans votre logement. Les ascenseurs seront hors service et seul l'éclairage de secours sera activé dans les corridors. Par conséquent, vous vous exposeriez à un risque si vous vous aventuriez à l'extérieur.

Si une panne de courant risque de vous placer en situation d'urgence, demandez à votre fournisseur de soins de santé de prévoir une solution de rechange (p. ex. si vous avez besoin d'un accès permanent à de l'électricité pour traiter un problème de santé). Pensez également à faire inscrire votre nom sur la **liste des locataires ayant besoin d'assistance en cas d'urgence** de votre immeuble.

Votre gestionnaire-résident ou un employé de garde de Skyline Living tentera de communiquer avec votre fournisseur de services publics pour connaître la durée prévue de la panne, vérifiera si vous avez besoin d'assistance et maintiendra un piquet d'incendie dans l'immeuble. Il fera tout pour tenir les résidents concernés au courant de la situation. Voici quelques conseils à suivre en attendant le retour du courant :

- Dans la mesure du possible, évitez d'ouvrir les portes de votre réfrigérateur et de votre congélateur afin de garder l'air froid à l'intérieur. Cette précaution permet de conserver la nourriture au frais pendant au moins quatre heures. Jetez tout aliment périssable qui a été exposé à des températures supérieures à 4 °C (40 °F) pendant plus de deux heures, par exemple la viande, le poisson, la volaille, les œufs et les restes.
- Pensez à installer un thermomètre pour appareils électroménagers dans votre réfrigérateur et votre congélateur. Cette mesure vous indiquera si vos aliments sont toujours comestibles après une panne de courant.
- Un congélateur rempli au maximum de sa capacité maintient sa température pendant environ 48 heures. Un congélateur à demi plein maintient sa température pendant environ 24 heures. Pour conserver vos aliments plus longtemps, regroupez-les de manière à ce qu'ils forment un « igloo ».
- Si vous utilisez certains appareils au moment de la panne, pensez à les éteindre ou à les débrancher. Vous éviterez ainsi que des appareils laissés sans surveillance surchargent et déclenchent un incendie.
- Pour vous éclairer, privilégiez les lampes de poche plutôt que les bougies.





- En hiver, portez plusieurs couches de vêtements chauds. Portez une attention particulière à vos mains, à vos pieds et à votre tête. Le soir, fermez les stores et les rideaux pour garder l'air frais à l'extérieur.
- L'été, lorsqu'il fait chaud, fermez les stores et les rideaux pour réfléchir les rayons du soleil. Buvez beaucoup d'eau pour éviter la déshydratation.
- Suivez l'évolution de la situation en synchronisant votre poste de nouvelles local sur une radio à piles.

Même si votre gestionnaire-résident ne ménagera aucun effort pour vous aider, n'oubliez pas que les pannes de courant sont souvent temporaires et indépendantes de la volonté des représentants de Skyline Living.

### Panne d'ascenseur

Dans l'éventualité peu probable d'une panne d'ascenseur, appuyez sur le bouton d'urgence ou utilisez l'interphone de secours. Votre gestionnaire-résident communiquera avec la société d'ascenseurs ou, en cas d'urgence médicale ou autre, avec les services appropriés (p. ex. pompiers, policiers, ambulanciers). Gardez votre calme pour assurer une communication efficace avec les services d'urgence.



Si vous avez votre téléphone cellulaire sur vous, vous pouvez également appeler votre gestionnaire-résident en composant son numéro habituel.

### Inspections

Vous recevrez un avis d'inspection de logement deux fois par année (en mai et en novembre). Ces inspections servent à confirmer que votre logement respecte les normes de santé, de sécurité et d'entretien en vigueur. Nous en profiterons pour tester vos détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone et, s'il y a lieu, les remplacer ou changer leurs piles. Nous nous assurerons également que la plomberie, les prises de courant, les plinthes chauffantes et les radiateurs fonctionnent normalement et sans danger visible. Nous consignerons tout élément à réparer et à remplacer sur notre formulaire d'inspection.



Pour nous aider à inspecter votre logement rapidement, assurez-vous que les fenêtres, les portes, les détecteurs de fumée et de monoxyde de carbone, les radiateurs et les autres appareils sont facilement accessibles. Toutes les portes doivent demeurer déverrouillées le temps de l'inspection. Vous avez le choix de rester chez vous ou non pour l'inspection. Si vous avez des questions sur le processus d'inspection, n'hésitez pas à communiquer avec votre gestionnaire-résident.

## Matières dangereuses

Si vous constatez une fuite ou un déversement de matières dangereuses, veuillez en informer votre gestionnaire-résident immédiatement. Ne tentez pas de ramasser les dégâts vous-même.

Les matières dangereuses doivent être éliminées conformément à la réglementation municipale. Si vous devez vous départir de pots de peinture, de piles, de batteries ou de tout autre type de matière dangereuse, demandez à votre gestionnaire-résident comment le faire en toute sécurité. Ne jetez jamais de matières dangereuses dans vos ordures, dans la toilette ou dans l'évier.

## Trousse d'urgence

Une **trousse d'urgence** contient des articles dont vous pourriez avoir besoin en cas d'évacuation. Optez pour une valise sur roulettes, un sac à dos ou tout autre bagage robuste et facile à transporter. Chaque membre de votre ménage devrait avoir sa propre trousse à portée de main au cas où vous devriez quitter votre domicile sur-le-champ. Chaque trousse est différente et son contenu dépend des besoins de chacun.



Il est possible qu'à la suite d'une évacuation et selon la gravité de la situation, vous ne puissiez pas réintégrer votre logement avant quelques heures ou, dans le pire des cas, plusieurs semaines. Une trousse d'urgence bien équipée peut vous simplifier la vie à l'extérieur de votre domicile.

Pour savoir comment préparer une trousse d'urgence, cliquez sur le lien suivant :

<https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/yprprdnssgd/yprprdnssgd-fra.pdf>

## Politiques et procédures

### Processus d'installation

Bienvenue chez vous! Nous espérons que votre installation s'est déroulée sans heurt.

Vous devriez avoir reçu un exemplaire de votre contrat de location et de votre rapport d'inspection à l'arrivée, ainsi que des instructions de sécurité incendie, les coordonnées de votre gestionnaire-résident (ordinaires et d'urgence) ainsi que le présent guide du locataire. Veuillez conserver ces documents en lieu sûr, au cas où vous auriez à les consulter plus tard.



## Usage de votre logement

Nous tenons à ce que tout le monde se sente le bienvenu dans notre communauté.

Si vous êtes témoin d'une activité illégale ou criminelle, veuillez la signaler à la police et à votre gestionnaire-résident sur-le-champ. Vous êtes également responsable du comportement des personnes que vous invitez dans l'immeuble. Les activités illégales et les mauvais comportements dans votre logement ou dans les aires communes sont strictement interdits et sont passibles d'une expulsion, voire d'accusations criminelles.

En vertu de votre contrat de location, il vous est interdit d'exploiter une entreprise, quelle qu'elle soit, à partir de votre logement.

## Entretien de votre logement

L'entretien ménager est essentiel au confort et à la qualité de vie de tous. Gardez votre logement propre pour éviter les infestations de vermine, entre autres choses. Pour votre sécurité et celle des autres résidents de l'immeuble, évitez toute accumulation excessive d'objets.

## Jouissance raisonnable

Votre propriétaire ainsi que tous les locataires, y compris vous-même, avez droit à la « jouissance raisonnable » de l'immeuble.

Le concept de jouissance raisonnable n'a pas de définition exacte et repose en grande partie sur le gros bon sens. Par exemple, si un résident joue de la musique forte et que le son se rend jusqu'aux logements autour de lui, on considère qu'il porte atteinte à la jouissance raisonnable.

Pour éviter de troubler la jouissance raisonnable des autres, évitez de faire du bruit excessif, gardez votre logement et les aires communes propres, faites preuve de courtoisie à l'égard de vos voisins et suivez les indications contenues dans le présent guide du locataire. N'oubliez pas que pour vivre en harmonie, il suffit de quelques mesures toutes simples comme sortir les ordures régulièrement pour éviter les mauvaises odeurs, fumer uniquement dans les endroits prévus à cet effet et ramasser les besoins de votre animal de compagnie.

## Stationnement

Si vous avez payé une place de stationnement, n'oubliez pas d'afficher votre vignette Skyline Living sur votre pare-brise. Faites preuve de civisme : utilisez la place qui vous a été attribuée et respectez les lignes de délimitation en tout temps.



Informez vos visiteurs qu'ils doivent se stationner dans les espaces prévus à cet effet. S'il ne reste plus de place de stationnement pour visiteurs, ils doivent se stationner à l'extérieur de la propriété. Tous les visiteurs sont tenus de respecter les règlements sur la sécurité routière en vigueur dans leur destination et, s'ils restent pendant plus de trois jours, de s'inscrire auprès du gestionnaire-résident. Pour en savoir plus sur les exigences relatives au stationnement des visiteurs, consultez votre gestionnaire-résident.

## Ordures et recyclage

La collecte des ordures varie d'une municipalité à l'autre, mais en règle générale, il existe des collectes distinctes pour les ordures, les matières recyclables et, dans certains cas, les matières compostables. Pour connaître le fonctionnement de la collecte sélective dans votre communauté, veuillez consulter les instructions affichées sur les bacs à ordures et de recyclage et n'hésitez pas à demander conseil à votre gestionnaire-résident.



À Skyline Living, nous avons l'environnement à cœur et nous sollicitons la collaboration de tout le monde. Pour contribuer à la sauvegarde de notre planète, nous invitons nos locataires à participer au programme de collecte sélective en vigueur dans l'immeuble.

Si vous avez besoin de vous départir d'articles encombrants, de meubles, de déchets électroniques ou de petits appareils, vous ne devez pas les laisser sur le trottoir ni dans la salle des poubelles. Demandez plutôt à votre gestionnaire-résident de vous expliquer la marche à suivre.

## Corridors

Les corridors sont pour tout le monde. Évitez d'y placer des déchets, des paniers d'épicerie ou des objets personnels tels que des bicyclettes, des paillasons, des décorations ou des supports pour souliers. Il s'agit d'une question de sécurité (vol, santé, sécurité incendie et chutes) et de respect des codes. De plus, pour des raisons de sécurité et de civisme, les enfants et les animaux de compagnie ne doivent pas courir dans les corridors ni dans les aires communes.

## Animaux de compagnie

Dans les immeubles où les animaux de compagnie sont permis, il est important d'assurer le confort de tout le monde. Si vous avez un animal de compagnie, ne le laissez pas en liberté dans les corridors ou sur le terrain de la propriété, et tenez-le en laisse en tout temps, pour sa sécurité et celle des autres. Des exceptions s'appliquent aux zones réservées aux animaux de compagnie ou aux parcs à chiens mis en place dans certains immeubles. Renseignez-vous auprès de votre gestionnaire-résident. Si vous sortez avec votre petit compagnon, n'oubliez pas d'apporter des sacs de ramassage.



Vous êtes responsable du niveau de bruit et de la propreté de votre animal. Veuillez ramasser ses besoins et les jeter de manière appropriée. Ne laissez jamais votre animal uriner ou déféquer sur le patio ou sur le balcon et ne le laissez pas à ces endroits pendant de longues périodes. En outre, tous les animaux de compagnie doivent être enregistrés et vaccinés. Si vous envisagez d'accueillir un animal de compagnie, mais que vous ne connaissez pas les restrictions en vigueur dans votre immeuble (y compris quant au type d'animal accepté), veuillez consulter votre gestionnaire-résident.

## Buanderie

Pour votre commodité, nous avons mis à votre disposition des buanderies dans bon nombre de communautés. Aidez-nous à les maintenir propres en tout temps : après chaque brassée, passez un linge sur les appareils, nettoyez le filtre à charpie et jetez les ordures aux endroits prévus à cet effet.

Par égard pour les autres locataires, veuillez retirer vos vêtements dès la fin du cycle et observer les heures d'ouverture qui sont affichées dans la salle. En cas de problème avec votre carte à puce ou avec le paiement par pièces de monnaie, communiquez avec le fournisseur de services de buanderie ou suivez les instructions sur l'appareil. Si vous éprouvez des difficultés ou êtes témoin d'une utilisation abusive des appareils ou pour signaler la perte ou le vol de votre carte à puce, communiquez avec votre gestionnaire-résident immédiatement.

Si votre logement est muni de sa propre buanderie, nous vous demandons de fermer l'alimentation en eau de votre laveuse lorsqu'elle n'est pas en marche et de nettoyer la sècheuse et son filtre à charpie après chaque utilisation.

## Commodités

Certaines communautés sont munies de commodités telles qu'une salle communautaire, une salle de conditionnement physique, une bibliothèque ou une piscine. Pour permettre à tout le monde d'en profiter, veuillez observer en tout temps le règlement qui y est affiché, y compris les précautions de sécurité et les heures d'ouverture. Les aires communes sont parfaites pour faire connaissance avec vos voisins.

N'oubliez pas qu'il est interdit de fumer dans les aires communes.



## Boîte aux lettres

Si vous recevez du courrier indésirable, veuillez le jeter dans les corbeilles prévues à cet effet ou avec vos propres matières recyclables, non dans la zone autour des boîtes aux lettres. Veuillez noter que votre gestionnaire-résident ne peut PAS garder de courrier pour vous ni accepter de livraisons en votre nom. Pour des raisons de sécurité et de conformité avec les politiques de Skyline Living, vous devez emporter votre courrier avec vous.

Si vous avez perdu la clé de votre boîte aux lettres, demandez à votre gestionnaire-résident de vous remettre une copie.

Si vous prévoyez déménager, n'oubliez pas de changer vos coordonnées auprès de votre institution financière, du gouvernement et de vos autres fournisseurs. Pour ne rien manquer, demandez à Postes Canada de faire suivre votre courrier à votre nouvelle adresse.

## Fumer

Veuillez noter que dorénavant, Skyline Living loue ses logements strictement sur une base non-fumeur. Dans les nouveaux immeubles ainsi que les logements nouvellement loués, il est permis de fumer **UNIQUEMENT** aux endroits prévus à cet effet. Il est interdit de le faire dans les corridors, sur les balcons, dans les aires communes (stationnement intérieur, vestibule) ainsi qu'à 30 pieds du périmètre de l'immeuble – il en va du confort des autres occupants.

Si vous fumez à l'extérieur, veuillez vous tenir à un minimum de 15 pieds de l'entrée pour éviter de laisser pénétrer la fumée. N'oubliez pas d'éteindre complètement vos mégots et de les jeter aux endroits appropriés.

## Plomberie

Dans le cadre de ses initiatives de développement durable axées sur la consommation d'eau, Skyline Living a installé des dispositifs à débit réduit et des appareils sanitaires à faible consommation d'eau dans ses immeubles. Pour en savoir plus sur la gérance environnementale à Skyline Living, cliquez [ici](#).

Pour prévenir les dommages dans votre logement ou dans la plomberie de votre immeuble, jetez vos



déchets aux endroits appropriés. Seulement trois choses devraient se retrouver dans la toilette : l'urine, les selles et le papier de toilette. Si vous avez des médicaments périmés ou inutilisés, votre pharmacie les acceptera sans frais. Ne les jetez jamais dans l'évier pour éviter de contaminer le réseau d'alimentation en eau. L'étiquette d'ordonnance vous indiquera également la marche à suivre pour vous en départir. Si elle ne dit rien à ce sujet, demandez à vos autorités locales si elles participent à un programme de récupération ou communiquez avec le service de collecte des déchets de votre municipalité pour connaître les options mises à votre disposition dans votre région.

Si vous constatez que votre toilette ou votre robinet fuit, veuillez en informer votre gestionnaire-résident immédiatement. En plus de gaspiller l'eau, les petits problèmes de plomberie peuvent causer des dommages importants au fil du temps.

Si votre drain est bouché, veuillez communiquer avec votre gestionnaire-résident. Évitez les débouche-tuyaux de marque Drano ou autre, qui peuvent endommager votre plomberie. Votre toilette se bouche régulièrement? Vérifiez si ce ne serait pas à cause de votre papier de toilette! Les lingettes pour bébé ou jetables dans les toilettes ainsi que le papier de toilette coussiné ou à trois épaisseurs se dissolvent mal dans les toilettes à haut rendement, tout particulièrement lorsqu'ils sont additionnés de lotion ou d'aloès. Pour éviter d'user la plomberie, optez pour le papier de toilette à une ou deux épaisseurs et jetez les lingettes à la poubelle.

Ne jetez jamais de produits ménagers dangereux, de solvants chimiques ou d'huile de cuisson dans le drain. À la place, suivez les règles relatives à l'élimination des déchets dans votre immeuble.

Laissez vos fenêtres fermées en hiver pour éviter que l'air froid fasse geler, voire éclater vos tuyaux. Veuillez noter que tous les frais liés à l'éclatement des tuyaux sont à la charge du locataire. Si vous croyez que vos tuyaux ont gelé ou éclaté, veuillez en informer votre gestionnaire-résident immédiatement.

## Chauffage

Sauf dans les pièces munies de leur propre thermostat, le chauffage est contrôlé par votre gestionnaire-résident. En vertu de la législation en vigueur, le propriétaire doit maintenir le chauffage des logements à la « température ambiante », soit 21 °C (70 °F). Toute température inférieure à ce seuil est réputée être inconfortable. Skyline Living n'a pas l'obligation d'augmenter le chauffage au-delà de 21 degrés. Cependant, si vous croyez que votre logement n'est pas à la température ambiante, veuillez communiquer avec votre gestionnaire-résident immédiatement. Pour en savoir plus sur le contrôle de la température dans votre logement, consultez la section « Gérance environnementale », à la page 22.



## Climatiseur

Vous souhaitez installer un climatiseur dans votre logement (dans la mesure où votre fenêtre le permet)? En règle générale, Skyline Living autorise les appareils adaptés aux appartements s'ils peuvent être installés ou retirés sans causer de dégâts. Vous devez au préalable obtenir l'autorisation écrite de votre gestionnaire immobilier, engager un installateur professionnel et fournir une preuve d'assurance locataire à votre gestionnaire-résident et à votre gestionnaire immobilier. Des frais de climatiseur seront exigés. Pour en savoir plus, consultez votre contrat de location.

## Utilisation du balcon

Si votre logement est muni d'un balcon, faites preuve de courtoisie envers vos voisins. Évitez l'arrosage excessif des plantes ou les articles suspendus qui pourraient couler ou tomber sur le balcon du dessous. De plus, il est interdit de cracher sur un balcon ou en bas et de lancer des objets à partir d'un balcon ou vers celui-ci. Ne laissez jamais votre animal uriner ou déféquer sur le patio ou sur le balcon et ne le laissez pas à ces endroits pendant de longues périodes. Pour en savoir plus, consultez la section « Animaux de compagnie ».

Malgré l'interdiction de fumer sur les balcons, de nombreux incendies au Canada sont provoqués par des mégots de cigarette projetés au sol. Dans certaines régions, les règlements sur la sécurité incendie interdisent de cuisiner ou d'utiliser un barbecue sur un balcon ou un patio. Renseignez-vous auprès de votre gestionnaire-résident avant l'utilisation et demandez-lui si vous avez accès à un barbecue communautaire.

Enfin, votre balcon ne doit pas servir à l'entreposage des ordures ou d'autres objets, qui pourraient être emportés par le vent et provoquer des blessures ou des dommages.

## Ampoules

Dans le cadre de son programme de développement durable, Skyline Living installe graduellement des ampoules à haut rendement dans tous ses immeubles. Si votre immeuble en fait partie, vous ne pouvez utiliser que des ampoules à diode électroluminescente (DEL). Vous pouvez vous en procurer dans n'importe quel grand magasin tel que Home Hardware ou Walmart pour à peine 6 \$ l'unité. En moyenne, elles durent entre trois et dix fois plus longtemps que les ampoules fluocompactes et vingt fois plus longtemps que les ampoules incandescentes. Si vous avez du mal à trouver ce type d'ampoule, veuillez consulter votre gestionnaire-résident.



## Peinture et décoration

Nous sommes conscients que vous voudrez décorer votre logement à votre image, selon vos goûts et votre personnalité. Voici quelques lignes directrices qui vous aideront à lui donner une touche personnelle tout



en observant les normes de Skyline Living.

#### **PERMIS EN TOUT TEMPS sans la permission du gestionnaire immobilier :**

- Déplacer ou changer le mobilier, les tapis décoratifs et autres accessoires qui n'abîment pas les murs ou le plancher.
  - ◆ Utiliser des crochets avec adhésif de marque Command ou de la gomme adhésive de marque Duck ou Scotch.

#### **PERMIS DANS CERTAINS CAS avec la permission du gestionnaire immobilier :**

- Peindre les murs – vous devez obtenir une autorisation quant à la couleur et au type de peinture et appliquer de nouveau la couleur originale avant votre départ. Le travail de peinture doit être de qualité professionnelle, et l'utilisation d'une toile de protection sur les planchers est obligatoire.
- Remplacer les appareils électroménagers existants par vos propres appareils. Informez votre gestionnaire-résident de la date d'arrivée de vos appareils et il fera le nécessaire pour retirer les appareils existants.

#### **INTERDIT en tout temps :**

- Percer ou abîmer les cadres de porte ou de fenêtre, les garde-robes, les comptoirs, les armoires, les planchers ou toute surface qui n'est pas en cloison sèche.
- Installer des étagères.
- Installer des rideaux.
- Peindre les murs dans des couleurs foncées.
- Remplacer ou modifier les planchers, les comptoirs ou les armoires.
- Modifier la plomberie ou le système électrique.
- Faire tomber des murs ou changer leur disposition.



Si vous avez l'intention de rester dans votre logement à très long terme et que vous souhaitez réaliser des améliorations ou des rénovations à vos frais, demandez à votre gestionnaire immobilier de vous fournir une autorisation écrite. Votre gestionnaire-résident vous donnera la marche à suivre.

### **Rénovations**

Pour rehausser votre expérience de location et assurer votre sécurité en tout temps, Skyline Living réalise à l'occasion des améliorations ou des réparations dans votre communauté. Nous vous préviendrons de toute réparation ou rénovation non urgente et mettrons tout en œuvre pour réduire les perturbations au minimum.

Pour déranger les résidents le moins possible, nous réalisons la plupart des travaux pendant la journée normale de travail. Si vous vous trouvez à proximité d'un chantier, veuillez suivre toutes les précautions qui y sont indiquées. Si les travaux ont lieu à l'extérieur de la journée normale de travail, nous vous en aviserons. Si vous avez des motifs de préoccupation au sujet des rénovations en cours ou à venir, nous vous invitons à en parler avec votre gestionnaire-résident.



## Gérance environnementale

Nous sommes conscients que nous avons un rôle à jouer dans la protection de l'environnement. C'est pourquoi Skyline Living s'est engagée à adopter des initiatives écologiques telles que des programmes de recyclage et le remplacement des ampoules par des modèles à haut rendement. Voici d'autres façons de vous joindre à notre virage vert :

- Signaler les fuites (tuyaux, robinets ou autres) dès que possible.
- Éteindre les lumières lorsque vous quittez une pièce pour éviter le gaspillage d'énergie.
- Éteindre et débrancher les appareils ménagers ou électroniques dont vous ne vous servez pas.
- Garder les portes et fenêtres fermées et signaler les craques ou les fuites d'air pour limiter les pertes de chaleur.
- Participer aux programmes de collecte des déchets, de recyclage et de compostage dans votre communauté.
- Éviter de jeter des déchets par terre.

Si vous avez des suggestions d'initiatives écologiques, faites-en part à votre gestionnaire-résident ou remplissez le formulaire de rétroaction de Skyline Living.

## Droits de la personne et accessibilité

Skyline Living s'engage à défendre et à respecter la législation provinciale sur les droits de la personne et l'accessibilité. Nous tenons à protéger la dignité et la valeur de chaque personne. Nos politiques, programmes et processus sont conçus pour corriger, prévenir et combattre la discrimination dans tous les aspects liés au travail et au service à la clientèle.

Si vous avez des questions ou des motifs de préoccupation à ce sujet, n'hésitez pas à en parler avec votre gestionnaire immobilier. Vous pouvez également consulter les lois et règlements sur la location immobilière en vigueur dans votre province.

## Loyer

### Paielement du loyer

Le loyer est exigible au plus tard le premier jour du mois. Vous pouvez le régler par chèque ou mandat remis à votre gestionnaire-résident ou par paiement préautorisé (PPA). Si vous adhérez au PPA, votre loyer sera prélevé automatiquement de votre compte bancaire le premier jour du mois – un moyen efficace d'éviter es retards de paiement. Pour toute question à ce sujet, n'hésitez pas à consulter votre gestionnaire-résident.

De plus, nous nous sommes associés à Zenbase pour vous proposer des rapports de loyer automatisés. Vous pouvez faire déclarer vos paiements de loyer, quel que soit le mode de paiement, à Equifax afin d'augmenter votre crédit. Ils offrent également une option flexible de paiement du loyer qui vous permet de diviser votre loyer en deux petits paiements sans stress. Pour en savoir davantage, veuillez visiter [myzenbase.com/skyline](https://myzenbase.com/skyline).

### Retards de paiement

Si vous anticipez un retard dans le paiement de votre loyer, nous vous invitons à en informer votre gestionnaire-résident le plus rapidement possible. Nous pourrions peut-être vous aider à trouver une solution avant que la situation ne dégénère.

Skyline Living s'est dotée d'un processus de gestion des retards de paiement du loyer. Renseignez-vous auprès de votre gestionnaire-résident.

### Augmentations de loyer

Les augmentations de loyer sont gérées conformément à la législation applicable. En règle générale, leur calcul est fondé sur l'inflation, les primes d'assurance, les taux d'intérêt hypothécaires, l'impôt foncier, le coût des services publics, les honoraires juridiques, les salaires des employés, l'augmentation des frais d'entretien et d'autres coûts. Dans certaines provinces, les augmentations de loyer sont régies par le gouvernement.

Skyline Living s'engage à limiter les augmentations de loyer le plus possible tout en maintenant la qualité de ses services. Si vous avez des questions sur une augmentation de loyer à venir, nous vous invitons à en parler avec votre gestionnaire-résident.

### Assurance locataire

Pour assurer votre protection personnelle et celle des autres occupants de votre immeuble, de même que pour protéger vos biens personnels, Skyline Living vous demande de souscrire une assurance locataire et de la maintenir en vigueur.



Selon votre contrat, l'assurance locataire peut couvrir vos biens personnels, rembourser vos frais de subsistance à la suite d'un sinistre et vous protéger contre les poursuites en responsabilité civile. Par exemple, votre assurance peut couvrir les frais d'hébergement à l'hôtel à la suite d'un incendie ou d'une inondation qui vous empêche de réintégrer votre logement. Si vous n'avez pas d'assurance locataire, Skyline Living pourrait vous facturer des frais substantiels pour réparer des dommages, même s'ils sont accidentels.

Vous devez impérativement vous familiariser avec les risques qui sont couverts par votre police d'assurance locataire et qui, en AUCUN CAS, ne sont couverts par Skyline Living. Pour bien comprendre où s'arrête votre responsabilité à titre de locataire et où commence celle de Skyline Living, n'hésitez pas à communiquer avec votre courtier ou avec votre compagnie d'assurances. Souvent, vous pourriez bénéficier d'une protection complète pour une modique somme par jour.

C'est bien peu si vous pensez à tout ce que vous auriez à payer pour remplacer vos biens personnels et réparer les dégâts

### Demandes d'entretien

Si vous avez besoin d'un service d'entretien non urgent, veuillez remplir un **formulaire de demande** auprès de votre gestionnaire-résident. Le personnel de l'immeuble évaluera votre demande, puis la traitera en temps opportun selon sa priorité. Nous nous engageons à réaliser les travaux à votre entière satisfaction. Pour tout service d'entretien qui ne découle pas d'une « usure normale », n'hésitez pas à en parler avec votre gestionnaire-résident.

### Déménagement

Vous pensez déménager? Nous regrettons votre départ et nous espérons vous revoir dans l'une de nos autres communautés Skyline Living ou encore vous proposer de changer de logement (voir la section « Changement de logement », à la page 25). **Conformément à votre contrat de location et aux lois en vigueur, vous devez nous informer de votre départ par écrit un certain nombre de jours à l'avance. Pour connaître vos responsabilités à cet égard, veuillez consulter votre gestionnaire-résident.**

Veuillez noter que votre logement et les appareils électroménagers qui y sont inclus doivent être propres et



dans un état comparable ou supérieur à celui dans lequel ils se trouvaient lors de votre arrivée, compte tenu de l'usure normale.

Votre gestionnaire-résident voudra sans doute faire visiter votre logement à des locataires éventuels. Même si nous nous réservons le droit de prendre l'initiative, nous respectons votre droit à la vie privée et mettrons tout en œuvre pour vous donner des préavis raisonnables.

### **Inspection lors de votre départ**

Le gestionnaire-résident communiquera avec vous pour connaître le moment exact de votre départ et vous demandera de signer le formulaire d'inspection finale. Votre gestionnaire-résident effectuera une inspection préliminaire entre 30 et 45 jours avant votre départ. À l'issue de l'inspection finale, des frais supplémentaires pourraient vous être imputés. Vous êtes responsable d'être présent à l'inspection. De plus, nous vous demandons de nous fournir votre nouvelle adresse pour vous envoyer votre relevé de compte final aux fins de facturation ou de remboursement, selon le cas.

Si votre gestionnaire-résident constate que des travaux sont nécessaires (réparations, entretien ménager, peinture), il vous offrira la possibilité de les réaliser ou de les payer vous-même pour vous éviter d'autres frais.

### **Changement de logement**

Que ce soit en raison d'un changement dans votre situation familiale ou de couple, du départ de l'un de vos enfants ou simplement pour vivre en colocation, vous aurez peut-être besoin de changer de logement. Si votre situation a changé et qu'il vous faut un logement d'une autre taille ou d'une autre configuration, vous pouvez déménager dans un autre logement de votre immeuble ou dans une autre communauté Skyline Living de votre région. Cette option est offerte après un an aux locataires en règle, sous réserve de l'approbation de la direction. Renseignez-vous auprès de votre gestionnaire-résident.



## Cession

Vous devez quitter votre logement avant la fin de votre bail? N'oubliez pas que vous demeurez lié aux conditions de votre contrat de location (vous pouvez d'ailleurs demander un changement de logement à la place). Par contre, si vous êtes en mesure de trouver un locataire admissible, l'équipe de direction peut vous autoriser à lui céder votre contrat de location moyennant des frais. Veuillez noter que vous êtes responsable de faire la promotion de votre logement.

Le nouveau locataire devra signer un contrat de location d'un an avec Skyline Living. Pour en savoir plus sur les cessions, consultez votre gestionnaire-résident.

Pour assurer la sécurité de tous les occupants de votre immeuble, Skyline Living ne permet pas à ses résidents de sous-louer leur logement. Tous les locataires éventuels doivent présenter une demande en bonne et due forme auprès du gestionnaire-résident. Vous connaissez un ami qui aimerait habiter chez nous? Renseignez-vous sur notre programme de recommandation des résidents.

## Politique de protection des renseignements personnels

À Skyline Living, nous nous engageons à protéger les renseignements personnels que nous confient nos résidents. Nous accordons une grande importance à votre vie privée. Pour cette raison, nous recueillons uniquement les renseignements personnels dont nous avons besoin pour assurer l'exactitude de nos dossiers et nous ne le communiquons jamais à des tiers sans votre consentement.

Vous trouverez le texte intégral de notre politique de protection des renseignements personnels sur notre site Web.

## Répertoire général

Voici les coordonnées de quelques ressources qui pourraient vous être utiles :

- **911** : Urgences médicales ou menaces urgentes à la sécurité
- **211** : Services de soutien – <http://211.ca/fr/>
- **Équipe du service à la clientèle** : <https://www.skylineliving.ca/feedback-fr-fr/>
  - ◆ 1 (844) 910-1522
  - ◆ [customerservice@skylineliving.ca](mailto:customerservice@skylineliving.ca)
- Les lois et les règlements sur la location immobilière varient d'une province et d'un territoire à l'autre.
  - ◆ **Alberta** – <https://www.alberta.ca/landlords-tenants.aspx>
  - ◆ **Colombie-Britannique** – <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/housing-tenancy/residential-tenancies>
  - ◆ **Manitoba** – <https://www.gov.mb.ca/cca/rtb/index.fr.html>
  - ◆ **Ontario** – <https://tribunalsontario.ca/cli/>
  - ◆ **Nouveau-Brunswick** – <https://www2.snb.ca/content/snb/fr/sites/location.html>
  - ◆ **Nouvelle-Écosse** – <https://beta.novascotia.ca/programs-and-services/residential-tenancies-program>
  - ◆ **Québec** – <https://www.tal.gouv.qc.ca>

# ANNEXE

Secteur résidentiel – Guide de  
l'aménagement et des pratiques  
durables pour les locataires



# Secteur résidentiel – Guide de l'aménagement et des pratiques durables pour les locataires

À Skyline Living, nous nous engageons à adopter des pratiques de développement durable pour améliorer les retombées et la performance de nos propriétés sur les plans environnemental et social. Dans cette optique, nous avons élaboré une vaste gamme d'initiatives de développement durable, notamment sur les aspects suivants :

- Consommation de l'eau et de l'énergie
- Pratiques de gestion et de réacheminement des déchets
- Détermination et atténuation des risques liés aux changements climatiques
- Enrichissement de la biodiversité
- Approvisionnement durable
- Santé et bien-être

Les locataires de Skyline Living comptent parmi nos nombreux partenaires de développement durable. Dans le cadre de notre collaboration pour économiser l'énergie, réduire les coûts et atteindre nos objectifs d'entreprise, nous avons préparé ce guide. Il présente l'approche globale de Skyline Living en matière de développement durable en décrivant en détail nos pratiques, nos objectifs et nos exigences. De plus, il renferme de nombreuses suggestions intéressantes sur la conception durable, la remise à neuf, la rénovation, la décoration, la sélection des matériaux, l'approvisionnement et le mode de vie durable. Toutes ces suggestions aideront Skyline Living et ses locataires à concerter leurs efforts pour créer une communauté et un milieu de vie durables.

Notre programme de développement durable est en pleine expansion, et nous apporterons des modifications selon l'évolution de nos objectifs et de nos exigences et ainsi que les suggestions que nous recevrons.





# Gestion de l'énergie

**Objectif : Réduire la consommation globale d'énergie.**

En diminuant notre consommation d'énergie, nous réduisons les besoins en combustible nécessaire à sa production et, par extension, les émissions de gaz à effet de serre (GES). De plus, nous atténuons la pression sur nos infrastructures électriques, y compris les systèmes de production, de transmission et de distribution.

## Éclairage et ampoules

Les locataires doivent :

- Utiliser des ampoules à diodes électroluminescentes (DEL), qui consomment moins d'électricité et durent plus longtemps que les ampoules traditionnelles, dans les immeubles où ce type d'éclairage est installé.

Les locataires peuvent :

- Aménager les espaces de vie de manière à maximiser la lumière naturelle dans les endroits où ils passent le plus de temps.
- Disposer les meubles de manière à ne pas bloquer les fenêtres et l'accès à la lumière naturelle;
- Nettoyer régulièrement l'intérieur des fenêtres pour enlever la saleté afin que la lumière du soleil puisse mieux pénétrer dans le logement.
- Éteindre les lumières avant de quitter une pièce.

Besoin d'aide?

- Vous trouverez des ampoules à DEL dans les grands magasins tels que Home Depot.

Objectifs de Skyline Living :

- Dans la mesure du possible, moderniser les immeubles en y installant des systèmes d'éclairage à haut rendement.

## Systemes de chauffage, ventilation et climatisation (CVC) et électroménagers

Les locataires doivent :

- Demander l'autorisation à leur représentant de Skyline Living avant d'installer un climatiseur dans un logement. Pour des raisons de sécurité, les climatiseurs de fenêtre sont interdits. Les locataires sont également tenus de signer l'entente et décharge de responsabilité de Skyline relative aux climatiseurs.

Les locataires peuvent :

- Débrancher les appareils électroniques et électroménagers (téléphones mobiles, ordinateurs portables, téléviseurs, etc.) lorsqu'ils ne les utilisent pas ou en cas d'absence prolongée.
- Utiliser des ventilateurs plutôt que des climatiseurs.

Besoin d'aide?

- Il existe différents climatiseurs individuels homologués Energy Star.
- Les ventilateurs sont en vente dans tous les grands magasins.

Objectifs de Skyline Living :

- Dans chaque immeuble, moderniser les systèmes CVC, chaudières, systèmes d'éclairage, électroménagers et autres en les remplaçant par des produits à haut rendement, dans la mesure du possible.
- Adopter des programmes d'entretien réguliers et des contrôles automatiques pour le fonctionnement des systèmes centraux de CVC, dans la mesure du possible.
- Rehausser l'efficacité énergétique et réduire l'empreinte écologique de nos propriétés résidentielles grâce à des mesures telles que l'adoption de sources d'énergie renouvelable.
- Installer des compteurs divisionnaires d'électricité, d'eau et de gaz, dans la mesure du possible. Cette mesure a fait ses preuves en aidant les locataires à réduire considérablement leur consommation d'eau et d'énergie.
- Remplacer les électroménagers en fin de vie utile par des modèles ENERGY STAR ou portant une autre homologation d'efficacité énergétique.
- Éliminer progressivement l'utilisation de réfrigérants à base d'hydrochlorofluorocarbures (HCFC) dans les climatiseurs, étant donné que ces gaz contribuent fortement à l'appauvrissement de la couche d'ozone.
- Munir les logements d'électroménagers, de ventilateurs et de systèmes d'éclairage homologués ENERGY STAR, qui sont plus écoénergétiques que les modèles standards, lorsque les appareils existants doivent être remplacés.

## Chauffage

Les locataires doivent :

- Signaler les fissures et courants d'air à leur représentant de Skyline Living pour limiter les pertes de chaleur le plus possible.
- Garder les fenêtres et les portes scellées ou fermées par temps froid.
- Éloigner les meubles des appareils de chauffage pour éviter de bloquer la chaleur.

Les locataires peuvent :

- Régler le thermostat (le cas échéant) à la température confortable la plus basse en hiver et la plus haute en été.
- Signaler toute ouverture murale pour climatiseur qui manque d'isolation ou dont le joint d'étanchéité est défectueux.

Besoin d'aide?

- Si vous avez des problèmes de chauffage, communiquez avec votre représentant de Skyline Living.

Objectifs de Skyline Living :

- Moderniser les caractéristiques de chaque immeuble pour améliorer l'isolation et étanchéifier l'enveloppe du bâtiment et les conduits de CVC.
- Remplacer des fenêtres à la fin de leur durée de vie par des modèles à haute efficacité, qui sont plus écoénergétiques et offrent une meilleure isolation que les autres.
- Offrir aux locataires un environnement confortable et respectueux de la législation locale en matière de chauffage tout en évitant la surchauffe et la surconsommation d'énergie.

# Efficacité hydrique

**Objectif : Réduire de façon générale la consommation d'eau et les dépenses connexes.**

Chez nous comme à l'étranger, la pénurie d'eau est devenue une préoccupation grandissante, d'où l'importance pour Skyline Living et ses locataires de concerter leurs efforts pour réduire leur consommation d'eau le plus possible. Le Canada possède l'une des plus grandes réserves d'eau douce au monde, mais sa disponibilité réelle peut être minée par une foule de facteurs tels que la météo, le climat, le développement humain et la demande en eau. Dans la section qui suit, vous trouverez quelques actions et initiatives que nous pouvons tous adopter pour protéger nos ressources en eau.

## Plomberie

Les locataires doivent :

- Signaler immédiatement les fuites (toilettes, robinets) à leur représentant de Skyline Living afin de prévenir les dégâts, d'économiser l'eau et d'accélérer les réparations.
- Éviter de verser des déchets ménagers dangereux, des solvants chimiques et de l'huile de cuisson dans le drain.

Les locataires peuvent :

- Fermer l'eau pendant le rasage, le lavage des mains et le brossage des dents.
- Utiliser les électroménagers (laveuse, sècheuse, lave-vaisselle) à leur pleine capacité, dans la mesure du possible. Sinon, sélectionner le réglage approprié pour les petites quantités.

Besoin d'aide?

- Communiquez avec votre représentant de Skyline Living.

Objectifs de Skyline Living :

- Rénover les logements en y installant des accessoires à faible consommation d'eau (pompes de douche, toilettes, robinets).
- Installer des appareils de plomberie certifiés WaterSense ou à haute efficacité selon les besoins.
- Remplacer les appareils de plomberie en fin de vie utile par des modèles à faible débit et à faible consommation d'eau.
- Réparer les fuites dès que possible.
- Installer des chauffe-eau écoénergétiques, le cas échéant.
- Adopter des mesures d'économie d'eau, dont le recours à des appareils et à des stratégies efficaces pour réduire la consommation d'eau au minimum.

# Gestion des déchets

**Objectif : Augmenter la quantité de déchets qui évitent la décharge et gérer les déchets dangereux de manière responsable.**

Repenser notre approche d'achat, d'utilisation et d'élimination afin de réduire l'empreinte écologique de nos déchets. Pour réduire la production de déchets au minimum, les stratégies à adopter, de la plus efficace à la moins efficace, consistent à réduire nos achats, à réutiliser ou à réparer les objets, à recycler et, enfin, à utiliser les sites d'enfouissement. Dans cette section, nous proposons des méthodes pour intégrer la gestion des déchets à la vie courante, notamment par l'élimination judicieuse des matériaux dangereux tels que les piles et la peinture.

## Ordures, recyclage et déchets dangereux

Les locataires doivent :

- Participer au programme de collecte sélective de leur immeuble, qui prévoit des options de recyclage des déchets électroniques, du papier, du carton, du plastique, des boîtes en aluminium et en métal, du verre et des matières organiques, selon le cas.
- Éviter de jeter des déchets ou les mégots par terre et, à la place, utiliser les poubelles que Skyline a prévues à cet effet.
- Informer immédiatement leur représentant de Skyline Living de tout déversement et de toute fuite de matières dangereuses.
- Éviter de jeter de la peinture, des piles ou d'autres matières dangereuses dans les ordures ménagères, les toilettes ou les égouts. Demander à leur représentant de Skyline Living comment éliminer correctement ces déchets.

Les locataires peuvent :

- Trouver des moyens de réduire et de réutiliser les matériaux non recyclables.

Besoin d'aide?

- Communiquez avec votre représentant de Skyline Living.

Objectifs de Skyline Living :

- Offrir des programmes de recyclage et de gestion des déchets et prévoir des bacs de collecte dans des zones désignées à cet effet et accompagnées d'une signalétique appropriée.

# Transport

**Objectif : Encourager les locataires de Skyline Living à adopter des moyens de transport durables en proposant des aménagements connexes dans les propriétés.**

Les transports durables, tels que les transports en commun, le vélo et les véhicules alimentés à l'électricité ou au combustible de remplacement sont essentiels pour réduire les émissions de GES. L'adoption des moyens de transport durables incombe principalement aux locataires, mais Skyline Living encourage ce virage en offrant des bornes de recharge pour véhicules électriques ainsi que des supports pour vélos dans un nombre croissant de propriétés.

## Développement durable et transport

Les locataires peuvent :

- Utiliser les transports en commun lorsque c'est possible.
- Privilégier les déplacements en vélo lorsque c'est possible.
- Recourir au covoiturage lorsque c'est possible.
- Au moment de magasiner un nouveau véhicule, privilégier les modèles peu dépendants aux combustibles fossiles.
- Opter pour un véhicule d'occasion.
- Utiliser le babillard communautaire pour trouver des personnes avec qui covoiturer pour se rendre au travail, à l'épicerie ou ailleurs.

Besoin d'aide?

- Pour toute question concernant les bornes de recharge pour véhicules électriques, les supports ou rangements pour vélos et les moyens de transport en général (trajets d'autobus de train ou de tramway, pistes cyclables), communiquez avec votre représentant de Skyline Living.

Objectifs de Skyline Living :

- Installer des bornes de recharge pour véhicules électriques (VE) dans la mesure du possible.
- Installer des supports ou des rangements pour vélos là où c'est possible.



# Environnement intérieur et bien-être

**Objectif : Promouvoir la qualité de l'environnement intérieur et le bien-être des locataires.**

Les composés organiques volatils (COV) sont une catégorie de produits chimiques présents dans l'air intérieur et extérieur et nuisibles à la qualité de l'air. [Santé Canada](#) a déclaré que les COV ne posent habituellement pas un danger important pour la santé, sauf chez des groupes tels que les enfants et les personnes âgées, qui sont plus vulnérables.

À Skyline Living, nous sommes conscients des risques potentiels des COV pour la santé et dans nos nouvelles constructions et lors de la rénovation de logements existants, nous nous engageons à utiliser uniquement des peintures, des revêtements de sol et des moquettes dont la teneur en COV est faible ou nulle.

## Qualité de l'air intérieur

Les locataires doivent :

- Utiliser uniquement des peintures, des finitions et des adhésifs approuvés.
- S'abstenir de fumer ailleurs que dans les zones prévues à cet effet et observer la politique de Skyline, selon laquelle il est interdit de fumer partout ailleurs dans la propriété (couloirs, logements, balcons, aires communes).

Les locataires peuvent :

- Ajouter des plantes d'intérieur dans leur logement.
- Acheter un filtre à air intérieur, vendu dans les grands magasins.

Besoin d'aide?

- Communiquez avec votre représentant de Skyline Living si vous avez des questions.

Objectifs de Skyline Living :

- Vérifier et remplacer régulièrement les filtres à air pour maintenir une bonne qualité de l'air intérieur.
- Effectuer un entretien préventif saisonnier ou régulier des systèmes de climatisation et de condensation fournis par Skyline, le cas échéant, pour s'assurer qu'ils ne sont pas bouchés et qu'ils ne comportent aucun débris.
- Dans les nouvelles constructions et lors de la rénovation de logements existants, utiliser uniquement des revêtements de sol, des adhésifs et des moquettes dont la teneur en COV est faible ou nulle.
- Utiliser des moquettes qui répondent aux exigences du programme Green Label Plus du Carpet and Rug Institute et certifiées comme ayant une teneur en COV de 0,5 mg/m<sup>3</sup> ou moins.
- Limiter l'entrée de la poussière et des polluants atmosphériques dans les espaces de vie en installant un tapis durable à toutes les entrées principales.

## Nettoyage écologique

Les locataires doivent :

- Garder leur logement propre (épousseter toutes les surfaces, passer l'aspirateur et la vadrouille, limiter le désordre, nettoyer les appareils de cuisine et la salle de bain, faire la lessive, jeter les déchets).

Besoin d'aide?

- Renseignez-vous sur les produits de nettoyage certifiés Green Seal.
- Parmi les autres marques, il y a Seventh Generation, Method, Ecover, Mrs. Meyer's Clean Day, Attitude, Puracy et Better Life.

Objectifs de Skyline Living :

- Assurer une bonne ventilation lors de l'utilisation de produits et de matériel de nettoyage.
- Privilégier les produits de nettoyage qui respectent les principales normes de certification des produits durables.



# Matériaux et approvisionnement durables

**Objectif : Réduire l'empreinte écologique en choisissant les matériaux et les produits avec soin.**

Skyline Living a adopté une politique d'approvisionnement durable pour s'assurer que les nouveaux matériaux et produits proviennent de chaînes d'approvisionnement durables et qu'ils sont fabriqués à partir de matériaux écologiques. Les locataires peuvent apporter leur contribution en prolongeant la durée de vie de leurs objets existants, ce qui réduit la nécessité d'acheter de nouveaux produits, et en privilégiant les articles d'occasion ou dont la production est durable.

## Décoration

Les locataires doivent :

- Déplacer ou changer le mobilier, les tapis décoratifs et autres accessoires sans abîmer les murs ou le plancher. C'est ce qui permet de conserver les ressources en prolongeant la durée de vie des matériaux existants et en réduisant les besoins de réparation et la quantité de déchets générés en cas de dommage.
- Éliminer correctement les articles désuets au lieu de les laisser traîner près des poubelles ou dans la rue. Demander à un représentant de Skyline Living comment se débarrasser correctement de ces objets.

Les locataires peuvent :

- Opter pour des meubles fabriqués à partir de matériaux durables et d'origine responsable.
- Privilégier les meubles d'occasion ou réutiliser les meubles s'ils ont été traités contre les parasites.
- Se procurer des lampes à DEL et des meubles fabriqués à partir de matériaux naturels, recyclés ou réutilisés.

Besoin d'aide?

- De nombreux magasins proposent désormais des produits durables, tels que des tapis.

Objectifs de Skyline Living :

- Adhérer à la politique de développement durable de l'entreprise au moment d'acheter des matériaux et des produits.
- Privilégier les moquettes et les adhésifs certifiés Green Label Plus.
- Choisir des revêtements de sol certifiés Floor Score.



