

**RÉSIDENCE L'ENTRE GENS
6, RUE DE L'ENTRE-GENS
SAINT-ULRIC (QUÉBEC) G0J 3H0**

RÉSIDENCE L'ENTRE GENS

GUIDE DU LOCATAIRE



RENSEIGNEMENTS ET RÈGLEMENTS D'IMMEUBLE

Personne responsable :
Diane Beaulieu, 418 772-6030 poste 1100
Pour le Comité L'Entre Gens

Adopté par le conseil d'administration du Comité L'Entre Gens
le 24 février 2021 (rés. 2021-0224-19, 20, 21 et 22)

TABLE DES MATIÈRES	PAGE
1. BIENVENUE À LA RÉSIDENCE L'ENTRE GENS.....	5
2. CONDITIONS D'ACCUEIL ET LIMITES D'HÉBERGEMENT	5
3. SERVICES OFFERTS DANS LA RÉSIDENCE ET LEUR COÛT RESPECTIF	6
4. LA RÉSIDENCE L'ENTRE GENS	6
4.1 Mandat	7
5. VIE COMMUNAUTAIRE	10
5.1 Association de locataires	10
5.2 Calendrier de loisirs	10
6. DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION	11
6.1 L'usage de votre logement.....	11
6.2 Assurances biens personnels et responsabilité.....	11
6.3 L'usage des espaces communs	11
6.4 Propreté et image de l'immeuble	12
7. LA SÉCURITÉ	12
7.1 Sécurité incendie	12
7.2 Avertisseur de fumée	13
7.3 Circuits électriques, plinthes, bougies et lampions.....	13
7.4 Plan d'urgence	13
7.5 Prévention contre le crime	14
7.6 Corridors, escaliers et ascenseur	14
7.7 Portes de corridors	15
8. LA COHABITATION HARMONIEUSE	15
8.1 Où trouver l'information?	15
8.2 Entente entre voisins.....	16
9. PROCÉDURE DE DÉCLARATION ET DE DIVULGATION DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS	16
10. Qualité des services et procédure de gestion des plaintes	16
10.1 Objectifs	17
10.2 Définition	17
10.3 Principes directeurs	17
10.4 La procédure.....	17
10.5 Entrée en vigueur	18
11. VOTRE BAIL – VOS ENGAGEMENTS	19
11.1 Le bail.....	19

11.2	Signature et renouvellement du bail.....	19
11.3	Paieiment du loyer.....	19
11.4	Retard de loyer	19
11.5	En cas de non-paiement du loyer :	20
12.	VOTRE LOGEMENT - VOS RESPONSABILITÉS	20
12.1	Prise de possession.....	20
12.2	Modifications au logement.....	20
12.3	Peinture.....	20
12.4	Cadres et miroirs	21
12.5	Serrure	21
12.6	Évier, lavabo, baignoire	21
12.7	Conservation de l'énergie.....	22
12.8	Départ.....	22
12.9	Normes d'occupation	22
12.10	Accès au logement	23
13.	RÈGLEMENT D'IMMEUBLE	23
	ANNEXE 1: PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES	29
	ANNEXE 2 : CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS ET DES BÉNÉVOLES.....	31

À VENIR :

ANNEXE 3	ANNEXE 19 GRILLE DES SERVICES OFFERTS PAR LA RÉSIDENCE L'ENTRE GENS
ANNEXE 4	CALCUL DU COÛT DU LOYER ET DES SERVICES
ANNEXE 5	CALENDRIER DES ACTIVITÉS

1. BIENVENUE À LA RÉSIDENCE L'ENTRE GENS

Toute l'équipe de la Résidence L'Entre Gens tient à vous souhaiter la bienvenue. Nous nous engageons à vous traiter avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de votre dignité, de votre autonomie et de vos besoins. Une résidence qui vous permet de vivre pleinement dans une ambiance familiale et chaleureuse.

Ce guide du locataire vous donne des informations générales sur le fonctionnement de la Résidence L'Entre Gens et fournit des explications et des exemples pour faciliter la compréhension et l'application du règlement d'immeuble.

Nous espérons qu'il vous sera utile et nous vous invitons à le lire et à le conserver pour y référer au besoin.

2. CONDITIONS D'ACCUEIL ET LIMITES D'HÉBERGEMENT

- La Résidence L'Entre Gens, (catégorie 1) offre des services destinés à des personnes âgées autonomes, donc nous n'offrons aucun service de distribution de médication, d'assistance personnelle, de soins infirmiers ni aucun service de soin ambulatoire.
- La résidence L'Entre Gens peut accueillir des personnes hommes et femmes âgées de 65 ans et plus.
- La Résidence L'Entre Gens peut accueillir des personnes se déplaçant en marchette, en déambulateur et en fauteuil roulant seulement si les gens sont capables de faire leurs transferts seuls.
- La résidence L'Entre Gens ne peut accueillir des personnes ayant besoin d'assistance ou d'aide aux soins d'incontinence.
- La Résidence L'Entre Gens ne peut accueillir des personnes ayant besoin d'aide à l'hygiène et à l'habillement.
- Les portes menant vers l'extérieur ne sont pas munies de mécanismes avertissant le personnel lorsqu'elles s'ouvrent et nous n'avons pas de portes à code. Nous ne pouvons donc pas accueillir en toute sécurité les personnes présentant des troubles cognitifs à risque d'errance ou de fugues.
- La résidence L'Entre Gens accepte les fumeurs, cependant il est strictement interdit pour tous de fumer à l'intérieur, vous devez vous déplacer à l'extérieur de la résidence pour fumer.
- La résidence L'Entre Gens ne peut accueillir des personnes présentant des comportements agressifs et violents.
- Nous n'offrons aucun service de distribution de médicament, d'assistance personnelle incluant l'administration de médicaments, de services de soins ambulatoires et aucun

service de soins infirmiers. Ceux-ci sont assurés par le CLSC selon une évaluation préalable des besoins du résident.

- Le résident peut choisir le pharmacien de qui il veut recevoir ses services pharmaceutiques.
- Nous ne pouvons pas accueillir des personnes présentant des troubles cognitifs, à moins qu'elles cohabitent avec une personne qui prendra soin d'elles 24 h/7 j.
- Les services de soins évasifs, de soins d'assistance personnelle, de soins infirmiers ne sont pas assurés par le personnel de la Résidence.
- Le personnel du CISSS peut rendre visite au locataire sur demande de celui-ci. Le locataire est alors responsable d'en faire la demande.

Repérage de la perte d'autonomie et l'évaluation de l'autonomie des résidents

La résidence L'Entre Gens ne procède à aucun repérage de la perte d'autonomie et à aucune évaluation de l'autonomie des résidents.

3. SERVICES OFFERTS DANS LA RÉSIDENCE ET LEUR COÛT RESPECTIF

Le coût du loyer est déterminé en fonction des prévisions budgétaires annuelles adoptées par le conseil d'administration. Un avis indiquant le coût du loyer sera remis à chaque résident avant le renouvellement de son bail.

Étant donné que certaines personnes peuvent bénéficier d'une subvention au loyer déterminée en fonction de leurs revenus, (Programme de supplément au loyer), le calcul de votre loyer se trouve à l'annexe 4.

Les services offerts ainsi que leurs coûts sont décrits à l'annexe 19 ainsi qu'à l'annexe 6 du bail.

4. LA RÉSIDENCE L'ENTRE GENS

La Résidence L'Entre Gens a été construite en 2020-2021. Elle comprend 22 logements destinés à des personnes âgées autonomes dont 20 logements de trois pièces et demie et deux de quatre pièces et demi. Cinq de ces logements de trois pièces et demie sont adaptés pour personnes handicapées.

La résidence L'Entre Gens offre des services destinés à des personnes âgées autonomes.

4.1 MANDAT

Le Comité L'Entre Gens est une association sans but lucratif constituée en vertu de la partie 111 de la Loi sur les compagnies. L'association a notamment le mandat d'offrir en location des unités résidentielles à des personnes à faible ou modeste revenu et ayant des besoins particuliers en habitation. De plus, le comité s'est donné comme mission de permettre aux personnes âgées de Saint-Ulric de demeurer le plus longtemps possible dans leur localité.

4.2 STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Conseil d'administration

La résidence L'Entre Gens est administré par un conseil d'administration de sept (7) membres dont deux personnes sont des membres désignés par et parmi les locataires ou à titre de représentants de ceux-ci.

Le conseil d'administration est appuyé d'un(e) directeur(trice).

4.3 DÉCLARATION DE SERVICES DU COMITÉ DE L'ENTRE GENS

Nos engagements

Nous nous engageons à respecter vos droits à titre de locataire, notamment à:

- ✓ Vous traiter avec respect et courtoisie;
- ✓ Vous offrir un logement en bon état et vous procurer la jouissance paisible des lieux;
- ✓ Vous offrir des services de qualité;
- ✓ Traiter vos demandes avec diligence, équité et confidentialité.

Vos engagements

À titre de locataire, vous avez également des responsabilités :

- ✓ Payer votre loyer le 1^{er} de chaque mois;
- ✓ Utiliser le logement de manière à le conserver en bon état;
- ✓ Vous conduire de manière à ne pas troubler la jouissance normale des autres locataires;
- ✓ Respecter le règlement d'immeuble en vigueur au sein de la résidence.

4.4 CODE DE DÉONTOLOGIE

Pour maintenir une bonne harmonie entre les résidents, le personnel, les bénévoles et les utilisateurs, le conseil d'administration a élaboré un code de déontologie à respecter.

La déontologie, c'est en quelque sorte l'application des valeurs et des règles morales de l'organisme. Le code de déontologie est considéré comme un allié car il fournit des balises concernant les choses à faire ou à ne pas faire dans notre organisme. Il n'est pas le début et la fin de la déontologie car on ne peut prévoir tout.

Valeurs du Comité L'Entre Gens :

- ✓ Esprit d'accueil : La raison d'être du Comité L'Entre Gens est d'offrir un milieu de vie permettant à chacun de partager ses expériences, son vécu, d'apporter sa contribution bénévole à l'administration et de s'impliquer, selon ses capacités, à l'amélioration de la qualité de vie de ses semblables.
- ✓ Ouverture sur le milieu : reflétant la volonté de demeurer à l'affût des besoins des aînés et des opportunités de collaboration avec des partenaires et des membres afin d'innover de nouveaux services ou projets répondant à leurs besoins.
- ✓ Reconnaissance du potentiel et de l'autonomie : reconnaît les ressources et les expériences des aînés et qui permet à l'organisme de déployer tous les moyens pour faciliter leur implication sociale, améliorer la qualité de vie, retarder et réduire le recours à l'hébergement institutionnel.
- ✓ Transparence : complète accessibilité de l'information dans les domaines concernant l'ensemble des opérations de la Résidence L'Entre Gens.
- ✓ Imputabilité : permet par une délégation claire et précise de développer le sens des responsabilités autant de la part des administrateurs, des employés et des bénévoles.
- ✓ Respect des personnes : de la part du Comité L'Entre Gens par l'appréciation de leur contribution et le respect de leur rôle (reconnaissance du rendement des employés et de l'implication des bénévoles).
- ✓ Respect du Comité L'Entre Gens: de la part des personnes par leur adhésion à la mission, le professionnalisme de leur contribution, le respect de leur engagement et le respect de la confidentialité des informations qu'elles reçoivent.

4.5 CODE D'ÉTHIQUE

La résidence L'Entre Gens a adopté à l'intention de ses administrateurs, des membres du personnel, de ses bénévoles et de toute autre personne qui œuvre dans la résidence un code d'éthique qui précise les pratiques et les comportements attendus à l'égard des résidents et de leur famille.

L'exploitant de la résidence s'assure de faire respecter le code d'éthique.

Le code d'éthique est joint au présent document (Annexe 2) et il est affiché visiblement dans la résidence, dans un lieu accessible aux résidents.

Vous trouverez ci-dessous un sommaire des responsabilités de chacun.

Responsabilités de l'administration :

L'administration de la résidence L'Entre Gens :

- ✓ Agit envers les personnes avec courtoisie et respect;
- ✓ Accepte leurs valeurs, leurs croyances et leur individualité;
- ✓ Est à l'affût de leurs besoins;
- ✓ Développe des relations harmonieuses;
- ✓ Permet l'expression;
- ✓ Évite le placotage et respecte la confidentialité;
- ✓ Encourage et soutient l'autonomie des personnes et leur implication;
- ✓ Diffuse une information fiable et transparente;
- ✓ S'assure de la compétence de son personnel;
- ✓ Considère la communauté comme un partenaire;
- ✓ Assure son soutien aux bénévoles, aux membres du personnel et aux utilisateurs.

Responsabilités des résidents et bénévoles :

Les résidents et bénévoles de la Résidence L'Entre Gens :

- ✓ Agissent envers les personnes avec courtoisie et respect;
- ✓ Acceptent leurs valeurs, leurs croyances et leur individualité;
- ✓ Ont droit à une information fiable et transparente;
- ✓ Développent des relations harmonieuses;
- ✓ Évitent le placotage;
- ✓ Utilisent la procédure de plaintes établie pour faire connaître leurs insatisfactions;
- ✓ Apportent leur bonne humeur et leur sourire à toutes les activités auxquelles ils assistent;
- ✓ S'intègrent et apportent leur contribution à la vie communautaire de la Résidence L'Entre Gens;
- ✓ Sont responsables des actions qu'ils posent et des conséquences qui en découlent;
- ✓ Apportent leurs idées pour l'amélioration des services;
- ✓ Adhèrent à la mission du Comité L'Entre Gens.

Responsabilités du personnel de la Résidence L'Entre Gens :

Le personnel de la Résidence L'Entre Gens :

- ✓ S'adresse aux utilisateurs par leur nom et les vouvoie en tout temps;

- ✓ Développe des relations harmonieuses avec les collègues, les résidents et les bénévoles;
- ✓ Agit avec courtoisie et respect en tout temps;
- ✓ Est à l'écoute des besoins des utilisateurs;
- ✓ Accepte leurs croyances, leurs valeurs et leur individualité;
- ✓ Évite le placotage;
- ✓ Utilisent la procédure de traitement de plaintes établie pour faire connaître leurs insatisfactions;
- ✓ Apporte sa bonne humeur et son sourire sur les lieux de son travail;
- ✓ Respecte la confidentialité;
- ✓ Informe les utilisateurs sur la procédure de plaintes;
- ✓ Reconnaît l'importance de favoriser l'autonomie;
- ✓ Favorise l'intégration des résidents et des nouveaux collègues de travail;
- ✓ Prends soin du matériel et des lieux;
- ✓ Adhère à la vie communautaire de la Résidence L'Entre Gens;
- ✓ A une attitude positive et constructive;
- ✓ Est responsable des actions qu'il pose et des conséquences qui en découlent.

5. VIE COMMUNAUTAIRE

L'intégration des locataires à la vie communautaire de la Résidence L'Entre Gens est souhaitable et fortement recommandée. Un calendrier mensuel des activités (Annexe 5) est affiché sur les babillards. N'hésitez pas à vous adresser à la direction pour obtenir de l'information au sujet de ces activités.

5.1 ASSOCIATION DE LOCATAIRES

Les locataires de la Résidence L'Entre Gens ont leur mot à dire dans la gestion de leur milieu de vie. Regroupés en association, ils peuvent mettre sur pied des projets qui répondent aux besoins du milieu (activités, amélioration de la qualité de vie, embellissement de l'environnement, aménagements extérieurs, etc.).

5.2 CALENDRIER DE LOISIRS

La Résidence L'Entre Gens offre aux résidents des activités organisées d'animation ou de divertissement qui sont variées et adaptées au profil de la clientèle de la résidence et qui favorise la socialisation.

Le calendrier de loisirs couvrant une période d'un mois est joint au présent document et il est affiché visiblement dans la résidence, dans un lieu accessible aux résidents et à leurs proches.

6. DE BONNES CONDITIONS D'HABITATION

La sécurité, la tranquillité, le bon état des lieux privés et communs sont essentiels à de bonnes conditions d'habitation.

6.1 L'USAGE DE VOTRE LOGEMENT

Lorsque vous prenez possession d'un logement de la Résidence L'Entre Gens, tout a déjà été inspecté et réparé. Tant que vous demeurez locataire de ce logement, vous devez le maintenir en bon état de propreté. Lors de votre départ, vous devrez remettre le logement comme vous l'avez reçu.

Si vous constatez une défectuosité, avisez-nous sans tarder en communiquant avec la direction.

6.2 ASSURANCES BIENS PERSONNELS ET RESPONSABILITÉ

La Résidence L'Entre Gens vous informe qu'il est de la responsabilité de tout résident d'assurer ses biens personnels.

La Résidence L'Entre Gens possède une assurance incendie et responsabilité civile. Cependant, il est de la responsabilité du résident de prendre une police d'assurance (feu, vol, responsabilité civile).

6.3 L'USAGE DES ESPACES COMMUNS

Les aires intérieures : La salle communautaire, le salon de coiffure, les vestibules, les halls d'entrée, les corridors, les dégagements, les escaliers et les ascenseurs sont utilisés par tous les locataires. La salle communautaire peut être réservée pour des activités personnelles ou de groupe.

Les aires extérieures : les stationnements, les chemins d'accès, les allées piétonnières, les espaces gazonnés et les perrons qui sont également utilisés par l'ensemble des locataires.

Tous ces espaces communs doivent être utilisés dans le respect des personnes et dans un souci de propreté, de sécurité et du maintien en bon état des lieux.

6.4 PROPRETÉ ET IMAGE DE L'IMMEUBLE

NOUS DÉSIRONS ATTIRER VOTRE ATTENTION SUR LE FAIT QUE LORSQUE VOUS ÊTES LOCATAIRE, VOUS ÊTES RESPONSABLE DE L'ALLURE DE L'IMMEUBLE OÙ VOUS HABITEZ. LE PAPIER QUE L'ON SERAIT PORTÉ À JETER PAR TERRE, ON LE DÉPOSE DANS UNE POUBELLE. EN UN MOT, IL EST SIMPLE D'AVOIR L'ŒIL OUVERT ET D'ÊTRE AUX AGUETS.

Pour préserver l'apparence de l'immeuble, il est donc interdit d'afficher sur l'immeuble et d'installer des coupoles.

Les efforts que chacun fait pour maintenir les espaces communs propres et en bon état contribuent à faire de notre résidence une maison où l'on peut être fier d'y vivre!

7. LA SÉCURITÉ

Assurer la sécurité de tous, voilà une des préoccupations essentielles à l'origine du règlement d'immeuble!

Chaque personne est responsable de sa propre sécurité et chacun doit éviter de mettre les autres en danger. Vivre en sécurité demande des gestes de prévention et d'attention constante : la plupart des accidents et des incendies sont causés par de la négligence.

Afin d'être mieux outillé pour prévenir les accidents, une procédure de déclaration des incidents et des accidents est appliquée et connue de l'ensemble du personnel de la Résidence L'Entre Gens.

De plus afin de mieux répondre à vos besoins, le repérage et l'évaluation de la perte d'autonomie sont effectués par le personnel du CLSC.

7.1 SÉCURITÉ INCENDIE

Un plan de sécurité incendie a été établi pour la Résidence L'Entre Gens. Dès votre arrivée à la Résidence L'Entre Gens, la direction vous informera sur la procédure à suivre en cas d'alarme et d'évacuation. De plus, des exercices d'évacuation sont prévus de façon régulière et nous vous recommandons fortement d'y participer.

En cas d'incendie, le Comité L'Entre Gens prend toutes les mesures pour évacuer. Ainsi, un responsable est désigné pour l'immeuble. Cette personne est la seule responsable de l'évacuation et en cas d'évacuation, chacun des locataires sera soumis à respecter ses directives.

Si un incendie survient, suivez le plan d'urgence affiché dans les corridors.

7.2 AVERTISSEUR DE FUMÉE

Chaque logement est muni de gicleurs, de détecteur de chaleur et d'avertisseurs de fumée. Ce matériel de protection contre l'incendie est vérifié régulièrement afin d'assurer une meilleure protection en cas d'incendie. Les avertisseurs de fumée des logements sont branchés au système électrique. S'ils sont trop sensibles ou si vous remarquez qu'ils sont défectueux, veuillez aviser la direction immédiatement.

7.3 CIRCUITS ÉLECTRIQUES, PLINTHES, BOUGIES ET LAMPIONS

Il peut être dangereux d'utiliser des appareils électriques trop forts pour la source d'électricité : il faut éviter de surcharger les prises électriques. Les multiprises utilisées au besoin doivent porter la mention UL (homologuées UL).

Quant aux ampoules, respectez toujours le nombre de watts requis. Si vous avez des questions, adressez-vous à la direction.

Il est interdit de brancher des purificateurs d'air et plinthes chauffantes supplémentaires.

Ne laissez rien en fonction lorsque vous sortez (ex. : bouilloire, grille-pain, four-gril, fer à repasser, etc.).

Portez une attention particulière aux lampions, bougies, etc. allumés. Ne les laissez pas près des rideaux ou de tout autre objet qui pourrait s'enflammer. Bien les éteindre avant de quitter ou de vous endormir.

Le sapin de Noël naturel est interdit.

7.4 PLAN D'URGENCE

CONSIGNES D'ÉVACUATION

Au signal d'alarme, commencer à évacuer:

- Fermez les fenêtres de la pièce;
- Ne cherchez pas vos effets personnels;
- Ouvrez la porte prudemment et vérifiez la situation dans le corridor.

S'il n'y a pas ou peu de fumée dans le corridor:

- Quittez votre appartement et fermez la porte;
- Encouragez les autres résidents à évacuer;
- Dirigez-vous vers les sorties (descendez par les escaliers);

- Dirigez-vous vers le point de rassemblement dans le **stationnement**;
- Allez trouver la personne responsable sur place.

S'il y a des flammes, de la chaleur ou une fumée épaisse dans le corridor :

- Restez dans votre appartement et fermez la porte
- Signalez votre présence en :
 - Utilisant la tirette d'appel de garde;
 - Composant le 911;
 - Agitant un drap ou une serviette sur votre balcon.

SI VOUS NE SAVEZ PAS QUOI FAIRE, COMMENT LE FAIRE, OÙ VOUS RENDRE : ADRESSEZ-VOUS À LA DIRECTION AFIN DE MIEUX VOUS PRÉPARER.

7.5 PRÉVENTION CONTRE LE CRIME

Les statistiques démontrent que le taux de criminalité augmente chaque année. Ensemble, dans notre communauté, nous pouvons contribuer à la réduire chaque jour. Les policiers ne peuvent assurer une surveillance constante de nos demeures. Quelques précautions sont faciles à prendre :

- ✓ Il faut s'assurer que les portes et les fenêtres sont verrouillées lorsque vous sortez;
- ✓ Gravez vos articles de valeur à l'aide d'un burin;
- ✓ Vous habitez un logement muni d'un intercom, faire identifier le visiteur avant de le laisser entrer dans l'immeuble. *Si vous ne le connaissez pas, ne le laissez pas entrer;*
- ✓ En cas d'absence prolongée, avertir la direction de votre absence;
- ✓ Lorsque vous sortez ou entrez dans l'immeuble, il est interdit de laisser entrer un individu qui ne s'est pas identifié;
- ✓ Vous êtes responsable de vos visiteurs tant qu'ils sont dans l'immeuble.

7.6 CORRIDORS, ESCALIERS ET ASCENSEUR

Nous comptons sur votre collaboration pour maintenir la propreté et le calme dans les espaces communs. Sauf dans les espaces prévus à cet effet, les espaces communs ne sont pas destinés aux jeux et aux regroupements. Aussi, nous demandons aux locataires de ne pas tolérer que les enfants ou toute autre personne à qui l'accès à l'immeuble est permis, s'attardent ou jouent dans les entrées, cages d'escaliers, corridors et dans l'ascenseur.

7.7 PORTES DE CORRIDORS

Les portes coupe-feu sont situées dans les cages d'escalier. Elles constituent une protection en cas d'incendie car elles empêchent les flammes de se propager à tout l'édifice, ce qui augmente les chances de limiter les dommages.

Faites-vous un devoir d'enlever les objets que certaines personnes installent pour garder ces portes ouvertes et rappelez-leur l'importance de les tenir fermées.

En tout temps, il est interdit de laisser les portes d'entrée ou de services ouvertes et de permettre ou faciliter l'accès à l'immeuble à des étrangers qui n'ont pas de raison précise d'y entrer ou n'ont aucune affaire à y être.

Sauf s'il y a entente avec la Direction, les colporteurs ne sont pas admis dans l'immeuble.

8. LA COHABITATION HARMONIEUSE

Le règlement d'immeuble a pour but de favoriser une cohabitation harmonieuse dans la résidence L'Entre Gens.

8.1 OÙ TROUVER L'INFORMATION?

Ce guide ne peut couvrir toutes les situations, ni prévoir tous les cas. Pour être bien informé en tout temps, nous vous offrons quelques moyens.

La direction utilise les babillards pour vous informer des situations qui touchent votre immeuble, des changements qui peuvent survenir :

SURVEILLEZ VOTRE
BABILLARD

Les babillards installés dans notre immeuble servent à transmettre de l'information autorisée par la direction. Si un document n'est pas autorisé, il sera détruit. Il n'est pas permis de retirer un document dont l'affichage a été autorisé, ni d'afficher à d'autres endroits que sur les babillards. ***Les babillards sont donc le seul endroit possible pour l'affichage puisqu'il est interdit d'afficher sur l'immeuble.***

La direction distribue des feuillets d'information dans les logements pour des situations spéciales :

AVIS AU LOCATAIRES

Pour des informations concernant votre dossier ou des situations particulières, vous pouvez téléphoner ou demander un rendez-vous.

8.2 ENTENTE ENTRE VOISINS

Votre environnement immédiat est votre logement et l'immeuble que vous habitez. Vous y côtoyez quotidiennement plusieurs personnes avec lesquelles vous partagez des espaces et des équipements.

Plus l'espace individuel est restreint, plus il est nécessaire de bien s'entendre avec ses voisins. La bonne entente exige de chacun un effort de compréhension, de tolérance, de franchise et d'ouverture d'esprit. La responsabilité de chacun est le respect de l'autre et de l'ordre. Se faire imposer une solution est plus difficile à accepter que d'aboutir soi-même à un compromis. Le bon voisinage exige d'aborder les autres avec un esprit de partage et non une relation de pouvoir. Le climat créé par une relation amicale augmente la satisfaction personnelle de chacun.

Le logement et l'immeuble deviennent alors plus invitants, plus rassurants et plus paisibles. La bonne entente entre voisins peut aussi favoriser une sécurité accrue en permettant la prévention du crime.

Afin que chacun soit heureux de vivre ou de travailler à notre Résidence, nous devons favoriser la bonne entente entre les employés, les résidents et les membres et usagers. Le Comité L'Entre Gens a adopté une politique interne de traitement des plaintes.

9. PROCÉDURE DE DÉCLARATION ET DE DIVULGATION DES INCIDENTS ET DES ACCIDENTS

Tout membre du personnel, professionnel ou bénévole de la Résidence L'Entre Gens ou toute autre personne qui y œuvre doit, dans les meilleurs délais, déclarer par écrit, avec ou sans aide, tout incident et accident qu'il constate et qui survient auprès d'un résident.

Par la suite, il doit en faire part à la personne responsable du registre.

Nous aviserons également, en lien avec votre consentement, la personne que vous avez identifiée à votre dossier comme étant celle à prévenir en cas d'urgence. Nous lui transmettrons toute l'information pertinente au sujet de l'accident et répondrons à leurs questions et nous nous assurerons que toutes les mesures seront prises pour que le résident obtienne, si nécessaire, l'aide dont il a besoin.

10. QUALITÉ DES SERVICES ET PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Soucieuse d'être à l'écoute des besoins de notre clientèle et de la qualité des services, nous vous informons de votre droit de porter plainte pour des services que vous avez reçus ou que vous auriez dû recevoir.

10.1 OBJECTIFS

La politique d'intervention en matière de traitement des plaintes vise à permettre aux locataires d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique.

Le Comité L'Entre Gens traite les demandes qui lui sont adressées avec ouverture et en toute confidentialité.

Il veille à transmettre aux locataires une information juste et complète.

10.2 DÉFINITION

Une plainte est une demande d'intervention écrite à la suite d'une insatisfaction formulée par un locataire ou un requérant à propos d'un service rendu ou d'une décision du Comité L'Entre Gens.

10.3 PRINCIPES DIRECTEURS

Les locataires et requérants sont la raison d'être du Comité L'Entre Gens : le respect et la reconnaissance de leurs droits doivent inspirer les gestes posés à leur endroit.

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte au Comité L'Entre Gens. Pour tous les cas, il est assuré qu'elle sera traitée et suivie avec célérité et attention, en toute impartialité et respect, en toute discrétion et confidentialité.

Dans le cas d'une plainte impliquant un locataire ou le voisinage, le locataire doit avoir rencontré préalablement les personnes concernées pour trouver une solution avant de s'adresser au comité.

Le comité facilite la démarche du locataire ou requérant qui veut déposer une plainte pour qu'il puisse la communiquer en toute confiance et par écrit.

Le comité s'assure que la présente politique est connue des locataires.

10.4 LA PROCÉDURE

Tout locataire ou requérant peut déposer une plainte par écrit, auprès de la direction de la Résidence L'Entre Gens qui sera traitée avec rapidité, impartialité et confidentialité. Un accusé de réception sera transmis au plaignant dans les dix jours suivant la réception de la plainte. Il peut aussi s'adresser directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent s'il le désire. (Annexe 1).

Une réponse écrite sera transmise au locataire ou requérant dans les trente jours de la réception. Si la direction ne peut répondre dans les trente jours, le locataire en est informé et une date de réponse lui est indiquée.

La direction conserve dans un dossier les documents relatifs au traitement de la plainte.

Si le locataire ou requérant est insatisfait des réponses obtenues de la direction, il peut en appeler directement auprès du conseil d'administration de la Résidence L'Entre Gens. Dans un délai de quarante-cinq jours, le conseil d'administration doit aviser, s'il révisé ou maintient la décision.

Si le locataire ou requérant est toujours insatisfait de la réponse obtenue du conseil d'administration du comité, il peut communiquer avec le commissaire aux plaintes et à la qualité des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent (voir annexe 1)

10.5 ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente politique entre en vigueur à compter de son adoption par le conseil d'administration.

10.6 RESPONSABLE DE L'APPLICATION

La direction de la Résidence L'Entre Gens est responsable de l'application de la présente politique.

PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Réception et enregistrement de la demande

Accusé de réception de la demande
dans les dix jours

Traitement et réponse par la direction
dans les trente jours

Traitement et réponse par le conseil d'administration
dans les quarante-cinq jours

Possibilité en tout temps de déposer la plainte au
Commissaire aux plaintes et à la qualité des
services Voir annexe 1

LA PROCÉDURE DE PLAINTES POUR UN DÉPÔT AU COMMISSAIRE AUX PLAINTES ET À LA QUALITÉ DES SERVICES EST JOINTE AU PRÉSENT DOCUMENT (ANNEXE 1) ET ELLE EST AFFICHÉE VISIBLEMENT DANS LA RÉSIDENCE, DANS UN LIEU ACCESSIBLE AUX RÉSIDENTS.

11. VOTRE BAIL – VOS ENGAGEMENTS

11.1 LE BAIL

Le bail est un contrat liant un locataire et un locateur. Vous devez en prendre connaissance car il a force de loi. L'ensemble des services offerts dans la Résidence L'Entre Gens ainsi que leurs coûts sont décrits à l'annexe 3

Votre bail est divisé en deux parties. La première partie identifie le logement loué et indique le loyer à payer pour une période déterminée et l'annexe 6 au bail décrit les services offerts aux locataires. *Ce Guide du locataire fait partie intégrante du bail.*

11.2 SIGNATURE ET RENOUVELLEMENT DU BAIL

Le bail se signe lors de l'arrivée du locataire. Il est pour une période d'un (1) an se terminant le 30 juin. Il est renouvelable automatiquement à moins d'un avis écrit.

Si un locataire arrive en cours de bail, le bail sera fait pour la période restante jusqu'au 30 juin.

11.3 PAIEMENT DU LOYER

Le loyer est payable le premier du mois.

11.4 RETARD DE LOYER

Selon l'article 1903 du Code Civil du Québec, le loyer est payable le premier jour de chaque terme, à moins qu'il n'en soit convenu autrement.

Le défaut de paiement du loyer peut entraîner des procédures à la Régie du Logement et par le fait même, amener une éviction des lieux loués.

11.5 EN CAS DE NON-PAIEMENT DU LOYER :

La direction de la Résidence L'Entre Gens applique la procédure suivante :

- ✓ Le 5 du mois : le locataire est informé par téléphone ou par visite;
- ✓ Le 15 du mois : le locataire est avisé par écrit;
- ✓ Le 21 du mois, une demande de recouvrement de loyer est faite à la Régie du Logement.

En cas d'incapacité temporaire de payer votre loyer à temps, vous vous devez d'en informer la direction afin de conclure une entente.

12. VOTRE LOGEMENT - VOS RESPONSABILITÉS

12.1 PRISE DE POSSESSION

À votre arrivée dans votre nouveau logement, tout a été inspecté et réparé. Cependant, si vous constatez une défectuosité qui nous aurait échappée, dites-le nous sans tarder, sans quoi vous pourriez en être tenu responsable.

12.2 MODIFICATIONS AU LOGEMENT

Aucune modification au logement n'est permise à moins d'une autorisation de la direction. Pour effectuer des modifications aux plafonds, aux murs et/ou aux cloisons, vous devez obtenir l'autorisation écrite de la direction.

Si vous remplacez des objets, tels globes, plaques murales, etc., vous devez les conserver et les remettre lors de votre départ ou d'un éventuel transfert. Toute pièce manquante sera facturée au locataire. Il est interdit de déplacer ou d'apporter des modifications aux entrées de câble situées à l'intérieur de votre logement.

Le locataire doit laisser dans les lieux loués toutes les modifications et améliorations qu'il a faites et qui endommageraient les lieux loués si elles étaient enlevées à la fin du présent bail.

12.3 PEINTURE

Le Comité L'Entre Gens fournira la peinture dans le cas d'un nouveau locataire seulement et par la suite à tous les sept (7) ans. Si le locataire désire faire repeindre son logement avant cette échéance, il devra faire approuver les couleurs choisies (préférentiellement blanc ou beige) et défrayer lui-même les coûts inhérents.

Lorsque vous désirez repeindre votre logement, il faut éviter de tacher, souiller et peindre les accessoires et articles de quincaillerie (plaques murales, gicleurs, luminaires, armoires, charnières, etc.) inclus dans le logement. Vous devrez aussi protéger les planchers.

Lorsque le locataire désire peindre son logement, il doit en aviser la direction pour que le personnel puisse vérifier si les travaux ont été faits selon les normes du Comité L'Entre Gens.

Tous les papiers peints sont interdits.

12.4 CADRES ET MIROIRS

Pour l'installation de cadres et miroirs, utilisez toujours un petit crochet traversé d'un clou placé en angle (en vente dans les quincailleries). N'utilisez pas de ruban adhésif ou tout autre type d'autocollant car ils arrachent le plâtre lorsqu'on les enlève et brisent le mur. La direction tient le locataire responsable de tous les bris. Il est interdit d'installer des cadres ou tout autre objet sur les armoires de cuisine.

12.5 SERRURE

Si pour des raisons sérieuses, un locataire désire faire changer les serrures de son logement, il doit en faire la demande à la direction qui effectuera le travail moyennant une certaine somme.

Aucune serrure (chaîne, verrou, crochet) ne peut être modifiée ou ajoutée sans une autorisation de la direction.

Le locataire ne peut effectuer lui-même le changement des serrures car il importe que les serrures installées soient compatibles avec les clés maitresses.

Pour votre sécurité, il est strictement défendu d'ajouter des serrures aux portes de logement ou tout autre type de barrures car ceci pourrait entraîner des délais importants si une urgence obligeait les employés à entrer dans votre logement.

12.6 ÉVIER, LAVABO, BAIGNOIRE

Pour nettoyer ces accessoires sans abîmer l'émail et l'acier inoxydable, évitez d'employer des abrasifs (poudre à récurer) et des éponges métalliques. Utilisez plutôt des poudres douces ou des liquides nettoyants.

Certaines précautions vous permettront de prévenir les obstructions des conduits d'évacuation des éviers, lavabos, baignoires et toilettes. Évitez de jeter des tissus, ouate, papiers mouchoirs, bâtonnets de bois (Q-Tips), cheveux, serviettes hygiéniques, couches

de papier ainsi que des graisses d'huile ou restes d'aliments dans les renvois d'eau ou les toilettes.

Il est défendu de coller des décorations sur les appareils sanitaires.

12.7 CONSERVATION DE L'ÉNERGIE

Pouvez-vous fermer les lumières ou les appareils lorsque non utilisées? Toutes ces actions réduisent la consommation d'énergie.

Avisez immédiatement la direction lorsqu'un robinet fuit afin de ne pas gaspiller l'eau potable.

12.8 DÉPART

Un locataire peut résilier le bail en donnant un avis écrit de deux (2) mois au propriétaire avant la fin de son bail. D'autres précisions selon la situation rencontrée sont établies par la Régie du logement.

À la date de votre déménagement, vous devez remettre le logement en bon état et retourner *toutes les clés* en votre possession au bureau de la Résidence L'Entre Gens.

Sur réception de votre avis de départ, le personnel effectuera une inspection sommaire des lieux afin de déterminer les dommages causés au logement, s'il y a lieu, ne relevant pas de l'usure normale. Vous serez alors responsable des réparations et facturé en conséquence.

12.9 NORMES D'OCCUPATION

Les normes d'occupation sont sujettes à changement et sont utilisées par le comité de sélection qui juge chaque cas selon les disponibilités de l'immeuble. Les logements sont attribués dans l'ordre de priorité établi en fonction de l'application du règlement d'attribution et selon l'ordre chronologique et de la pondération établie et acceptée par le comité de sélection des locataires.

Les deux (2) logements de deux (2) chambres sont réservés pour deux personnes ayant signifié leur intérêt pour un logement de ce type de même que le logement adapté.

Un locataire ne peut sous-louer son logement.

12.10 ACCÈS AU LOGEMENT

Le préposé à l'entretien n'entre pas dans les lieux loués (logement) sans la présence du locataire à moins d'une situation d'urgence et, en ce cas, qu'en présence d'un témoin (policier, médecin, etc.).

Si le locataire accepte que le concierge donne le suivi à une demande de service ou effectue une réparation en son absence, il devra au préalable en informer la direction et **décharger** le Comité L'Entre Gens de toute responsabilité.

13. RÈGLEMENT D'IMMEUBLE

Vous trouverez ci-dessous, le règlement d'immeuble. Ce règlement d'immeuble établit les règles à observer pour assurer la jouissance des lieux et préciser les règles d'usage et d'entretien des logements et des aires communes.

Ce règlement a été adopté par le conseil d'administration le 24 février 2021. Il entre en vigueur à la signature du bail.

1. APPLICATION DU RÈGLEMENT

Chaque locataire est responsable du respect du règlement pour lui, pour les personnes qui habitent avec lui et pour toutes les personnes à qui il permet l'accès à l'immeuble.

Le règlement fait partie intégrante du bail et tout manquement peut causer préjudice aux autres locataires ou à la résidence L'Entre Gens. Un locataire qui subit un dérangement doit signaler le fait à la direction qui effectuera les vérifications nécessaires et avisera les personnes concernées pour demander le respect des règlements et, s'il y a lieu, le remboursement des frais occasionnés et des dommages causés.

Les signalements sont confidentiels. Cependant, si nous devons établir une preuve devant la Régie du logement, le témoignage des personnes qui portent plainte peut être requis.

LE PRÉSENT RÈGLEMENT D'IMMEUBLE FAIT PARTIE INTÉGRANTE DU BAIL.

Il lie le locateur et le locataire qui s'engagent par leur signature à s'y conformer.

Le présent règlement ne réduit en rien les obligations du locateur et du locataire en vertu de toute autre loi en vigueur au Québec à cet effet.

L'application du présent règlement est sous la responsabilité de la Résidence L'Entre Gens, représenté par son conseil d'administration ou par toute autre personne ou instance délégué à cette fin.

Le présent règlement a été adopté par le Comité L'Entre Gens avec l'objectif de favoriser l'harmonie entre le locateur et les locataires et entre les locataires. Il vise à informer toutes les parties des règles en vigueur et à prévenir les conflits.

2. AFFICHAGE ET DÉCORATIONS

Seule l'association de locataires a le droit d'afficher, et ce, aux endroits prévus à cette fin.

Le sapin de Noël naturel est interdit à l'intérieur.

3. AIRES COMMUNES

(Boissons alcoolisées et encombrement)

3.1 Boissons alcoolisées

Il est interdit de consommer, sans autorisation, des boissons alcoolisées dans les espaces communs intérieurs et extérieurs de la Résidence L'Entre Gens.

3.2 Encombrement

Le locataire s'engage à laisser les espaces communs intérieurs et extérieurs libres de tout bien personnel. Le locateur aura le droit d'enlever, aux frais du locataire, tout ce qui constituera un encombrement.

4. SALLE À MANGER ET VISITEURS

Si vos visiteurs désirent prendre un repas à la salle à manger, vous devez aviser la direction la veille ou au plus tard à 9 h le matin pour le dîner et au plus tard à 15 h pour le souper. Le visiteur devra alors payer les frais de son repas. Si le personnel de bureau n'est pas disponible, il faudra aviser le cuisinier en fonction.

Une tenue adéquate est requise à la salle à manger et ce, en tout temps.

Il est demandé d'avertir à l'avance lorsque vous vous absentez pour un repas.

5. VISITEURS

Un visiteur peut loger chez le locataire pour une période de deux semaines à condition d'en informer la direction. Quelques situations pourraient justifier une visite prolongée et dans ce cas, une entente devra être prise avec la direction.

6. ABSENCES PROLONGÉES

Si le locataire devait s'absenter pour un voyage, ses frais resteront les mêmes. La direction devra être informée de cette absence.

7. ANIMAUX DOMESTIQUES

Nous accordons le droit aux locataires qui en font la demande, de garder avec eux un petit animal de compagnie.

Toutefois, pour le bien-être de tous nos locataires, nous devons nous assurer que certaines conditions soient strictement respectées :

- Les seuls animaux qu'il vous est permis de garder sont les chats et les chiens de 15 livres et moins, les oiseaux et les poissons;
- Lorsque vous sortez avec votre animal, vous devez le transporter dans une cage à cet effet ou le tenir en laisse dans vos bras, que ce soit dans les corridors ou les ascenseurs;
- Vous devez ramasser les excréments de votre chien en tout temps et les jeter dans le contenant à déchets situé à l'extérieur;
- Désigner une personne qui s'occupera de votre animal en cas d'absence;
- Tous les dommages causés par votre animal sont à vos frais.

Advenant le cas où nous aurions des plaintes jugées fondées de la part de nos locataires en regard de votre animal, nous serons dans l'obligation de vous rencontrer afin de prendre les mesures qui s'imposent afin d'assurer la sécurité et la quiétude de notre clientèle.

Après trois (3) avertissements au propriétaire ou à son gardien concernant le non-respect du présent règlement, celui-ci sera obligé de s'en départir sans autres procédures ni avis.

8. ANTENNES ET COUPOLES PARABOLIQUES

L'installation d'antenne réceptrice ou émettrice (de type C.B. pour radioamateur, coupole parabolique, télévision ou autres) est interdite. Toute installation pourra être enlevée par la direction, et ce, aux frais du locataire.

9. BALCONS, PATIOS

Le locataire n'encombrera pas d'objets les patios, entrées ou issues.

10. CLÉS

Le locataire sera responsable de toute perte et/ou vol de ses clés et assumera tous les frais associés.

Aucune serrure ne doit être ajoutée, altérée ou changée sans l'autorisation de la direction.

11. DÉTECTEURS DE FUMÉE

Le locataire doit immédiatement aviser la direction d'un détecteur brisé ou défectueux.

12. ESPACE DE RANGEMENT

Un seul espace est attribué par logement et il doit être utilisé aux seules fins d'entreposage et par les personnes inscrites au bail.

Afin de permettre l'opération des gicleurs aux endroits qui en sont munis, il est obligatoire de laisser un espace libre d'au moins 60 centimètres (24 pouces) du plafond. Il est interdit de bricoler dans les espaces de rangement, d'y entreposer des matières dangereuses ou inflammables et d'y apporter des transformations (éclairage supplémentaire, appareils de chauffage, etc.).

13. MATIÈRES DANGEREUSES

Le locataire ne peut employer ou conserver dans un logement, dans un espace de rangement, dans une aire commune, ni à l'intérieur, ni à l'extérieur, des matières inflammables, explosives ou dangereuses comme les bouteilles de gaz propane, des moteurs ou des équipements alimentés à l'essence, des bidons d'essence, des munitions ou autres.

14. MODIFICATIONS

Toute modification des logements et des aires communes intérieures et extérieures est interdite, à moins d'obtenir l'autorisation écrite de la direction.

Pour toutes réparations à votre logement, veuillez vous adresser à la direction qui prendra les mesures nécessaires pour faire effectuer ces réparations.

Il est strictement défendu de peindre, percer ou altérer de quelque façon que ce soit, les murs, parois ou surfaces extérieures de l'immeuble.

La pose ou la fixation d'auvents, tapis ou autres objets sur le revêtement extérieur de l'immeuble ou sur les balcons est interdite.

15. ORDURES MÉNAGÈRES

Il est interdit d'entreposer des sacs d'ordures dans les corridors, dans les entrées, dans les espaces communs, sur vos balcons, dans la cour, les stationnements ou à côté des contenants à déchets.

Le locataire doit déposer ses ordures ménagères et ses objets lourds (« monstres ») aux endroits prescrits et selon les journées et les heures déterminées par la Municipalité ou à tout autre endroit et tout autre moment désignés par la direction.

16. PAIEMENT DU LOYER

Le loyer doit être payé le premier jour de chaque mois.

Les frais encourus seront chargés aux locataires lors du refus de la modalité de paiement par les institutions financières.

17. PEINTURE ET REVÊTEMENT MURAL

La peinture appliquée sur les murs intérieurs et les plafonds des logements doit être de couleur pâle et conforme aux normes de qualité et de texture déterminées par le

locataire. Le locataire devra remettre le logement dans son état initial lors de son départ.

18. POÊLES BBQ

L'utilisation de poêles BBQ sur les balcons est autorisée sauf les modèles fonctionnant avec des briquettes de charbon de bois. Il est interdit d'entreposer les bouteilles de gaz propane dans des endroits fermés. Conservez-les sur le balcon.

19. PORTES FERMÉES

Toutes les portes doivent être maintenues fermées en tout temps, à l'exception de celles munies d'un système électromagnétique, afin de réduire les risques de vol et de propagation d'incendie.

20. RESPONSABILITÉ

Le locataire est responsable du respect du présent règlement par toute personne vivant avec lui, et par toute personne à qui il donne accès à l'immeuble. Il est responsable des bris que pourrait causer l'une de ces personnes et des coûts entraînés par ces bris.

21. STATIONNEMENT

Tout locataire qui désire utiliser un espace de stationnement doit en faire la demande à la direction. Si tous les espaces prévus sont réservés, la direction ne s'engage pas à fournir des espaces aux véhicules supplémentaires.

Il est interdit de stationner dans les zones de livraison, d'urgence, d'incendie.

Le Comité L'Entre Gens n'est pas responsable des dommages subis sur ses terrains de stationnement.

Tout véhicule stationné sur l'un des espaces gérés par le Comité L'Entre Gens doit être en bon état de fonctionnement et capable de rouler.

Tout véhicule doit être stationné de façon à ne pas nuire aux autres véhicules et à ne pas obstruer une voie de circulation.

Pour assurer la sécurité des locataires et dans le but de protéger nos terrains, les réparations automobiles importantes sont interdites sur les aires de stationnement ou en tout autre endroit sur les terrains appartenant au locataire. De plus, l'utilisateur d'un espace de stationnement qui endommage le terrain devra défrayer les coûts nécessaires pour réparer les dommages.

Il est interdit de brancher le chauffe-moteur ou tout autre équipement électrique d'un véhicule automobile sur un circuit électrique du logement ou du bâtiment.

Le locataire est responsable de déneiger son véhicule et de le déplacer lors du déneigement.

Tout utilisateur de stationnement qui ne respecte pas l'un des points du présent règlement s'expose à voir son véhicule remorqué à ses frais et à ses risques, sans

préavis. De plus, le détenteur de stationnement commettant des infractions répétées à ce règlement risque de perdre le privilège de détenir un stationnement, et ce, pour une période indéterminée.

22. TABAC, CANNABIS OU PRODUITS DÉRIVÉS

Il est interdit de fumer du tabac ou du cannabis ou leurs produits dérivés sous forme de cigarettes conventionnelles ou électroniques ou de cigares ou avec une pipe ou tout autre moyen dans toute la Résidence L'Entre Gens incluant l'intérieur des logements. Cette interdiction s'applique également à tous les visiteurs et sur le terrain entourant l'immeuble sauf dans les zones prévues à cet effet.

Tout locataire qui contrevient au présent règlement se verra transmettre un avis écrit à l'effet de se conformer au règlement et de respecter l'interdiction.

À défaut, le Comité L'Entre Gens pourra s'adresser à la Régie du logement pour demander la résiliation et l'expulsion de tous les occupants du logement pour non-respect des conditions du bail.

23. TRANQUILLITÉ

Le locataire s'engage à ne poser aucun acte et ne causer aucun désordre de nature à troubler la jouissance paisible des lieux loués, et ce, autant à l'intérieur de son logement que dans les espaces communs. Les locataires doivent se comporter en bon citoyen. Tout bruit excessif devra cesser à compter de 23 h, et ce jusqu'à 7 h.

Le locataire s'engage à respecter les clauses additionnelles au bail, ainsi que les règlements inclus au Guide du locataire qui fait partie intégrante du bail intervenu entre les parties, à savoir le locataire identifié sur le formulaire du bail prévu à cette fin et le locateur.

Je, soussigné(e), reconnais avoir reçu le guide du locataire, les renseignements, les règlements de l'immeuble et les clauses supplémentaires. Je suis informé(e) qu'ils font partie intégrante du bail.

Signé : _____
(Locataire 1)

(Locataire 2)

Date : _____
Témoïn : _____

NOM DE LA RÉSIDENTE :	Résidence L'Entre Gens
--------------------------	------------------------

ANNEXE 1: PROCÉDURE DE GESTION DES PLAINTES

Tout résident ou son représentant peut formuler une plainte en s'adressant au commissaire aux plaintes et à la qualité des services.

L'exploitant d'une résidence privée pour aînés doit informer tout résident qu'il peut, conformément au paragraphe 1 de l'article 60 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2), formuler une plainte relativement aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir, et afficher visiblement, dans un lieu accessible, les renseignements relatifs à l'exercice de ce droit.

Cet affichage doit, en outre, indiquer qu'une plainte peut être adressée au commissaire aux plaintes et à la qualité des services, et mentionner les coordonnées de celui-ci.

Le respect des droits des résidents est indispensable à une offre de service de qualité. En ce sens, la finalité du régime d'examen des plaintes vise l'amélioration de la qualité des services offerts et le mieux-être de toute personne qui les requiert. L'article 73 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux (LSSSS) (chapitre S-4.2) prévoit que nul ne peut exercer ou tenter d'exercer des représailles, de quelque nature que ce soit, à l'égard de toute personne qui formule ou entend formuler une plainte en vertu des articles 34, 44, 45, 53 ou 60. Dès que la personne qui est appelée à examiner cette plainte en est informée, elle doit intervenir.

Vous avez des droits

Le code d'éthique doit rappeler aux résidents et à leur représentant que le respect et la reconnaissance des droits des résidents doivent inspirer les gestes faits à leur endroit et que le résident doit, dans toute intervention, être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins.

En cas d'insatisfaction

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant peuvent formuler une plainte relative aux services qu'il a reçus ou aurait dû recevoir.

Le résident peut, en premier lieu, signifier son insatisfaction à l'exploitant et tenter de convenir d'un règlement. Il peut également s'adresser directement au commissaire aux plaintes et à la qualité des services de sa région, s'il le désire.

À qui s'adresser

Le régime d'examen des plaintes est une procédure qui permet de s'assurer que les droits des usagers sont respectés dans le cadre de la prestation de service. Le Service aux plaintes et à la qualité des services du CISSS du Bas-Saint-Laurent reçoit et traite les demandes et les plaintes

des usagers, des résidents et de leur famille, et ce, selon les balises du régime d'examen des plaintes.

Leur expertise sera un atout pour leur permettre d'intervenir de la façon la plus appropriée qui soit à chaque situation qui leur sera présentée. Les interventions de l'équipe couvriront tout le Bas-Saint-Laurent, incluant toutes les missions du CISSS du Bas-Saint-Laurent.

Coordonnées du commissaire aux plaintes et à la qualité des services

Commissaire aux plaintes et à la qualité des services
Téléphone : 1 844 255-7568
Courriel : plaintes.cisssbsl@sss.gouv.qc.ca

Pour obtenir de l'aide à formuler une plainte

Vous pouvez avoir recours au commissaire aux plaintes qui peut vous aider à formuler votre plainte.

OU

Vous pouvez également être assisté et accompagné par :

1. un parent, un ami ou quelqu'un en qui vous avez confiance ;
2. le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de votre région (CAAP), au 1 877 767-2227 (sans frais) ou en visitant le www.fcaap.ca ;
3. la ligne Info-Abus Aînés au 1 888 489-2287.

Ce service est gratuit et confidentiel.

En cas d'insatisfaction : une étape de plus pour vous aider

Tout résident ou, le cas échéant, son représentant, qui éprouve une insatisfaction au sujet des conclusions que le commissaire aux plaintes et à la qualité des services lui a communiquées à la suite de l'examen d'une plainte, peut s'adresser au Protecteur du citoyen, dont l'adresse apparaît ci-dessous :

Téléphone : 418 643-2688 ou sans frais 1 800 463-5070

Courriel : protecteur@protecteurducitoyen.qc.ca

Bureau de Québec :
525, boulevard René-Lévesque Est, bureau 1.25
Québec (Québec) G1R 5Y4

Bureau de Montréal :
1080, côte du Beaver Hall
10e étage, bureau 1000
Montréal (Québec) H2Z 1S8

NOM DE LA RÉSIDENCE :	Résidence L'Entre Gens
----------------------------------	------------------------

ANNEXE 2 : CODE D'ÉTHIQUE DES EMPLOYÉS ET DES BÉNÉVOLES

Le droit des résidents et de leurs proches d'être traités avec respect et courtoisie

- L'exploitant ainsi que le personnel de la résidence doivent traiter le résident, ainsi que ses proches, avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de leur dignité, de leur autonomie et de leurs besoins.
- Tout résident doit être traité avec courtoisie, équité et compréhension, dans le respect de sa dignité, de son autonomie et de ses besoins. Il en va de même pour tout proche d'un résident.
- Le personnel doit vouvoyer, en tout temps, le résident et l'appeler par son nom en utilisant les termes « monsieur », « madame » ou « mademoiselle », sauf dans le cas où le résident exprime le désir d'être tutoyé et appelé par son prénom. Dans ce cas, cette précision doit être inscrite dans le dossier du résident.
- Le personnel doit traiter le résident et lui donner des services de façon chaleureuse, c'est-à-dire avec douceur, amabilité, politesse et courtoisie, mais sans excès et avec équité.
- La tenue vestimentaire du personnel doit être adéquate et décente.

Le droit à l'information et à la liberté d'expression

- Le personnel doit fournir assistance à la représentation et à l'exercice d'un recours.
- Le personnel doit faciliter l'obtention du droit à l'information, le soutien ou l'assistance de la part des proches du résident ou de toute personne de son choix.
- Le personnel doit donner au résident l'accès à son dossier et les explications nécessaires à la bonne compréhension (résident ou son représentant).
- Le personnel doit faciliter le maintien des contacts du résident avec l'extérieur.
- Le personnel doit faciliter l'expression des opinions, des critiques et des suggestions du résident dans le contexte de la vie dans la résidence.

Le droit du résident à la confidentialité

- Tous les renseignements relatifs aux résidents doivent être traités de façon confidentielle.
- Le personnel ne doit, en aucun cas, donner des renseignements sur la vie privée et l'état de santé d'un résident en dehors des besoins liés au travail.

La discrétion

- Le personnel doit faire preuve d'une grande discrétion à l'égard des résidents et, en aucun cas, il ne doit exprimer des plaintes en leur présence et à haute voix.
- Le personnel doit éviter les conversations personnelles, de même que les confidences au sujet de difficultés familiales ou financières et à propos de problèmes relatifs au travail ou à la régie interne.
- Le personnel se doit d'être très discret sur les confidences qu'il reçoit et, en aucun cas, il ne doit en divulguer le contenu à qui que ce soit.

La bientraitance

La bientraitance est « une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein d'un établissement ou d'un service. Elle vise à promouvoir le bien-être des usagers en gardant à l'esprit le risque de maltraitance ». (Lesuisse. p. 57, 2013)

- Le personnel doit reconnaître le résident dans sa dignité, sa singularité, ses besoins physiques et affectifs, ses rythmes et de son histoire.
- Le personnel doit porter un regard positif, sans juger.
- Le personnel doit porter une attention au refus et à la non-adhésion d'un résident.
- Le personnel doit valoriser l'autonomisation du résident.
- Le personnel doit créer un environnement et des conditions de vie favorisant le bien-être et l'enrichissement du résident, en favorisant et sollicitant respectueusement et régulièrement sa participation.
- Le personnel doit porter attention à la sécurité et au sentiment de sécurité du résident.

La donation, le legs et la sollicitation

- Un exploitant ou un membre du personnel de cet exploitant qui n'est ni le conjoint ni un proche parent du donateur ou du testateur ne peut accepter une donation ou un legs lorsque cette donation ou ce legs ont été faits à l'époque où le donateur ou le testateur étaient soignés ou recevaient des services dans la résidence.
- Le personnel ne peut faire de sollicitation financière ou autre auprès des résidents.

La responsabilité du résident

- Le résident se comporte, en tout temps, dans le respect des droits de la personne, de la propriété d'autrui, des règles habituelles de civisme et de politesse.
- Le résident participe aux soins et aux services qui le concernent en collaborant avec le personnel.
- Le résident respecte les règles de fonctionnement de la résidence.