

# Relations avec les locataires : *Bien conseiller les locataires*



## CONSEILLER LES LOCATAIRES

### À quelle occasion devrait-on conseiller les locataires?

À titre de gestionnaire d'habitations, vous aurez à fournir des conseils aux locataires pendant qu'ils occupent leur logement. Voici les trois occasions où des conseils devraient être prodigués : avant l'occupation, au moment de l'emménagement et environ six mois après le début de l'occupation du logement.

**Note :** Si vous n'êtes pas responsable de la coordination des travaux d'entretien de moyenne à grande envergure, assurez-vous d'être accompagné par le personnel approprié lors de ces visites.

### AVANT L'EMMÉNAGEMENT

#### Souligner les responsabilités

Les nouveaux locataires devraient recevoir des conseils avant qu'ils emménagent dans leur logement. Vous devriez les rencontrer pour leur expliquer quelles seront leurs responsabilités. Discutez des politiques de logement de la communauté en ce qui a trait à l'entretien et aux réparations, aux dommages causés par les locataires, aux droits d'occupation, etc.

Gardez à l'esprit qu'ils pourraient être réticents à poser des questions ou à exprimer leurs préoccupations. Par conséquent, assurez-vous d'écouter attentivement et veillez à :

- Examiner les exigences du programme et les responsabilités des occupants et du service de logement.
- Examiner le dossier des locataires et cerner les responsabilités qui sont nouvelles pour eux, y compris l'entretien, les réparations mineures et les droits d'occupation. Pour certains d'entre eux, ces responsabilités pourraient nécessiter des nouvelles habiletés. Par exemple, ils pourraient ne pas connaître le mécanisme du chauffage à air pulsé.
- Informer les locataires de l'équipement et des outils dont ils auront besoin pour entretenir leur logement.



## Droits d'occupation ou paiements de loyer

Si votre communauté applique des droits d'occupation ou des loyers, vous devrez discuter des modalités de paiement avec les locataires. Il existe quatre modes de paiement communs :

- Si les locataires reçoivent des prestations d'aide sociale, tentez de faire en sorte que le paiement soit envoyé directement au service du logement pour ne pas que les locataires soient en défaut de paiement.
- Les locataires pourraient vouloir payer par chèque. Assurez-vous qu'ils écrivent leur numéro de compte et leur nom complet sur le chèque. Les chèques postdatés sont acceptés et peuvent être fournis plusieurs mois à l'avance.
- À l'inverse, les locataires pourraient vouloir payer en argent comptant. Soulignez qu'ils doivent le faire au plus tard le premier jour du mois. Ils devraient toujours demander et obtenir un reçu.
- Les locataires pourraient avoir recours aux paiements préautorisés, qui sont retirés de leur compte de banque à la date prévue. Demandez-leur de vous fournir un spécimen de chèque afin de consigner le numéro de compte.

Rappelez aux locataires qu'ils doivent communiquer avec le bureau le plus rapidement possible en cas de problème avec leur paiement.

## AU MOMENT DE L'EMMÉNAGEMENT

Vous devrez effectuer une autre visite au moment où les locataires sont prêts à occuper leur logement. Il pourrait être utile d'être accompagné d'un spécialiste du soutien technique. Vous aurez beaucoup d'information à partager à cette étape. Même si vous avez déjà discuté de certaines choses, il est bon de les répéter.

Voici certaines activités qui devraient être menées :

- Examiner l'entente de location et s'assurer que les locataires comprennent leurs responsabilités et les conséquences de la violation des clauses du bail.
- Remplir un rapport d'emménagement pour confirmer l'état du logement avant l'occupation. Les locataires devraient vous accompagner pour relever les lacunes. Fournissez-leur une copie du rapport et conservez-en une pour vos dossiers.



- Expliquer et montrer le fonctionnement d'éléments de la maison comme l'échangeur d'air, le système de chauffage, les ventilateurs, les disjoncteurs et les détecteurs de fumée. Expliquez leur fonctionnement et soulignez l'importance de leur utilisation et de leur entretien adéquats.
- Vérifier les appareils et les systèmes qui sont couverts par une garantie du fabricant (comme l'échangeur d'air et l'appareil de chauffage). Passez en revue les garanties et discutez de l'importance de signaler les défauts. Remplissez les formulaires de garantie et envoyez-les immédiatement au fabricant. Faites une copie pour vos dossiers.
- Rappeler aux locataires l'importance de la sécurité dans le logement. Suggérez-leur de prévoir une issue de secours et de procéder à des exercices d'évacuation en cas d'incendie.
- Suggérer aux locataires de préparer une trousse de secours en cas d'interruption de courant. La trousse devrait comprendre une lampe de poche (avec piles), des chandelles et des allumettes. De plus, une réserve d'eau et une trousse de premiers soins devraient être gardées dans la maison.
- Fournir une liste de numéros d'urgence à conserver près du téléphone (service d'incendie, service de police, hôpital, ambulance).

## LORS D'UNE VISITE DE SUIVI SIX MOIS PLUS TARD

Les conseils après l'occupation sont l'occasion de visiter les occupants dans leur logement et de discuter de problèmes ou de préoccupations. La visite devrait avoir lieu environ six mois après la prise de possession du logement. N'oubliez pas que la clé d'une rencontre réussie est la préparation.

Votre rencontre débute avant votre arrivée. Par conséquent, assurez-vous :

- de prendre rendez-vous;
- de suggérer aux locataires de préparer une liste de questions ou de préoccupations à propos de leur logement;
- d'examiner leur dossier pour voir si des problèmes sont survenus.

Pendant la visite, veillez à ce que les activités suivantes soient réalisées :



- Examiner les responsabilités des occupants et du service de logement. Bien que vous ayez déjà discuté de ces éléments, tâchez d’être patient. Ils ne peuvent que tirer avantage d’entendre les points importants une autre fois.
- Visiter le logement afin de vérifier s’il a besoin d’entretien ou de réparations. Au besoin, mettez en place un plan d’action pour remédier aux problèmes.
- Surveiller et tenir des dossiers sur les défauts du logement. Si des mesures doivent être prises, prévoyez un suivi.
- Chercher ce qui pourrait constituer des risques à la santé et à la sécurité dans le logement, comme des objets entreposés trop près du poêle à bois ou de l’appareil de chauffage, des allumettes ou des produits dangereux à la portée des enfants. Expliquez aux occupants pourquoi ce n’est pas sécuritaire et proposez de les retirer.

**Pour en savoir plus sur le sujet, et sur d’autres aspects de gestion des habitations, communiquez avec votre Spécialiste de la SCHL.**

## COORDONNÉES

Nom:

Courriel:

Téléphone: