



CANADIAN APARTMENT
PROPERTIES • REIT



Charte des droits des locataires CAPREIT – *Immeubles résidentiels multifamiliaux*



Droit aux droits de la personne

CAPREIT respecte les lois sur les droits de la personne applicables dans la province où réside un ou une locataire. CAPREIT ne fait pas de discrimination dans le processus de candidature ou dans la prestation de services à quelque locataire potentiel ou actuel que ce soit, sur la base d'un motif de discrimination interdit ou protégé par les lois en vigueur en matière de droits de la personne.



Droit à un traitement équitable et au respect

Le respect mutuel est une valeur fondamentale importante que CAPREIT partage avec ses locataires. Nous traiterons nos locataires avec respect, honnêteté, équité et dignité. Nous pensons que tous les désaccords peuvent être résolus de manière raisonnable. Nous nous attendons à ce que notre personnel soit traité de la même manière par nos locataires. La violence et le harcèlement, quels qu'ils soient, de la part de notre personnel ou de nos locataires, ne sont pas tolérés. Nous voulons que nos locataires aiment l'endroit où ils et elles vivent et que notre personnel se sente respecté au travail.



Droit à la vie privée

CAPREIT respecte le droit à la vie privée de ses locataires. Ce droit s'applique aussi bien à la vie privée physique qu'à la confidentialité des données. Nous sommes autorisés à pénétrer dans le domicile d'un locataire **UNIQUEMENT** pour les raisons suivantes : a) pour effectuer des réparations, b) des inspections, c) des visites à des locataires potentiels, d) en cas d'urgence ou e) pour toute autre raison autorisée par la loi. À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, qui ne nécessite pas un préavis écrit de 24 heures, CAPREIT fournira toujours un préavis d'au moins 24 heures avant d'entrer dans le domicile d'un ou d'une locataire, ou un préavis plus long si les lois en vigueur l'exigent. CAPREIT prend également des mesures raisonnables pour protéger l'identité et les données de ses locataires. CAPREIT ne vend pas les données des locataires à des organisations tierces. CAPREIT emploie un personnel chargé de la protection de la vie privée que les locataires peuvent contacter à tout moment à l'adresse privacy@capreit.net.



Droit au soutien d'une personne médiatrice

CAPREIT propose un programme de médiation géré par une organisation tierce (« **CAPCares** »). Ce programme de médiation est spécifiquement conçu pour aider les locataires qui n'ont pas l'impression de bénéficier du soutien du bureau administratif de leur immeuble. Si un ou une locataire a d'abord soumis une demande de travaux et qu'il ou elle n'a pas reçu de réponse ou de solution raisonnable à son problème, il ou elle peut en faire l'escalade en appelant ce service gratuit. Sa plainte sera enregistrée et examinée par des membres de la direction de l'exploitation et de l'expérience client, et des mesures appropriées seront prises en collaboration avec le ou la locataire afin de résoudre le problème. Les locataires peuvent appeler la ligne téléphonique sans frais du programme de médiation au **1 855 227-6478**. Les locataires peuvent également écrire à wecare@capreit.net.



Droit aux services essentiels

Les locataires ont droit au chauffage, à l'eau (chaude et froide) et à l'électricité, lorsque ces services sont inclus dans le montant du loyer. Dans tous les cas, les locataires ont droit à la maintenance générale et à l'entretien de la propriété, ainsi qu'à l'enlèvement des ordures et des déchets. Nous ne sommes pas autorisés à révoquer ou à refuser des services essentiels, même si le ou la locataire n'a PAS payé son loyer. De temps à autre, nous pouvons être amenés à interrompre les services essentiels pendant une période limitée pour effectuer des travaux d'entretien ou de réparation, ou pour gérer des situations d'urgence. Dans le cas de fermetures planifiées, nous prévenons toujours les locataires suffisamment à l'avance lorsque des services essentiels sont interrompus. Ces avis sont diffusés sur le Portail des Locataires, en porte-à-porte, le cas échéant, et affichés sur les panneaux d'affichage de la communauté.

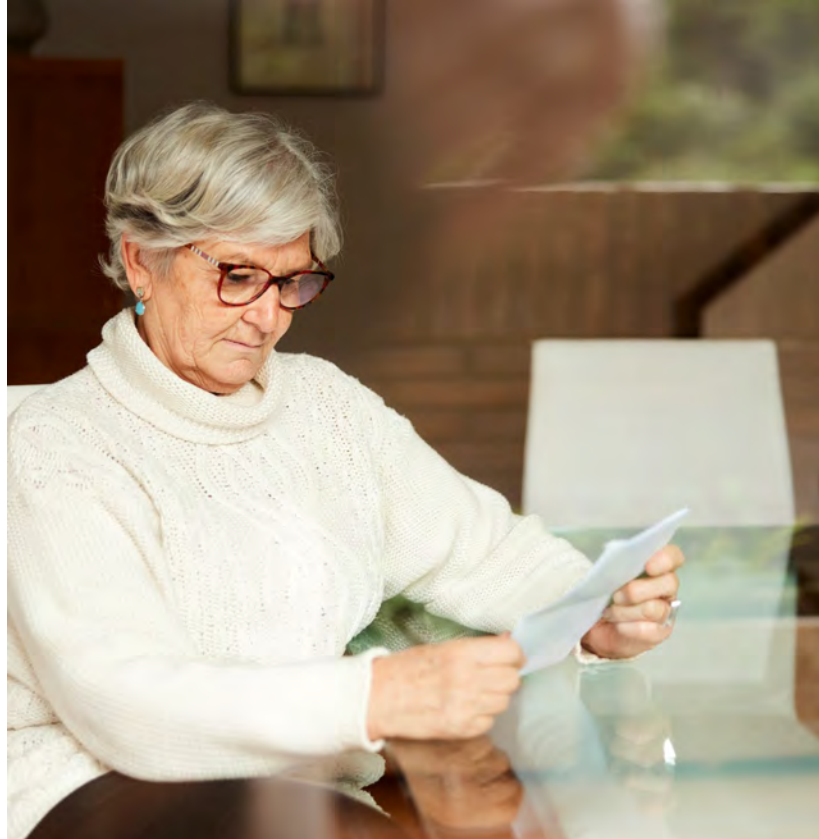
Le Portail des Locataires permet également à un ou une locataire de rapporter un problème concernant un service essentiel et de suivre les problèmes d'entretien jusqu'à leur résolution. En cas de situation en cours ou d'urgence, les locataires recevront des notifications en temps opportun par l'intermédiaire du Portail des Locataires, sous forme de courriel ou de message texte.

En cas de perturbation des services essentiels non planifiée ou non communiquée et en dehors des heures de bureau, les locataires peuvent faire appel au soutien de relève en dehors des heures de bureau en appelant le bureau administratif et en suivant les instructions de la messagerie vocale.



Droit de choisir son assureur pour la protection de ses biens

CAPREIT n'impose pas aux locataires le choix de leur assureur. L'assurance locative peut être une partie obligatoire du bail d'un ou d'une locataire. En cas d'urgence, par exemple en cas d'incendie, de dégât d'eau ou de vol, l'assureur peut remplacer les biens d'un ou d'une locataire, lui fournir un autre logement et couvrir les dépenses nécessaires, ainsi que la responsabilité civile si un ou une locataire est à l'origine du sinistre. CAPREIT n'impose pas le choix de l'assureur et les locataires sont libres de choisir la police d'assurance qui leur convient, au coût qui leur convient.



Droit de préavis en cas de hausse du loyer

CAPREIT fournit aux locataires un préavis adéquat pour toute augmentation de loyer, dans un langage clair et facile à comprendre qui précise la raison de l'augmentation, le nouveau montant et la date d'entrée en vigueur. Si nous ne fournissons pas aux locataires le préavis requis par les lois de la province dans laquelle ils ou elles résident, l'augmentation de leur loyer n'est pas applicable à la date d'entrée en vigueur indiquée sur le préavis. Si nécessaire, un nouveau préavis sera émis avec une nouvelle date d'entrée en vigueur de la hausse de loyer.

CAPREIT suivra toutes les lignes directrices législatives régissant les avis d'augmentation du loyer et nous encourageons vivement nos locataires à connaître les lois et règlements qui s'appliquent dans leur province.



Droit d'accès à l'information

Les locataires ont le droit de recevoir tous les formulaires légaux liés à leur contrat de location. Cela inclut une copie de leur contrat de location signé, le nom légal de leur fournisseur de logement, l'adresse et les coordonnées du bureau administratif de leur immeuble, ainsi qu'un reçu pour tous les paiements de loyer.



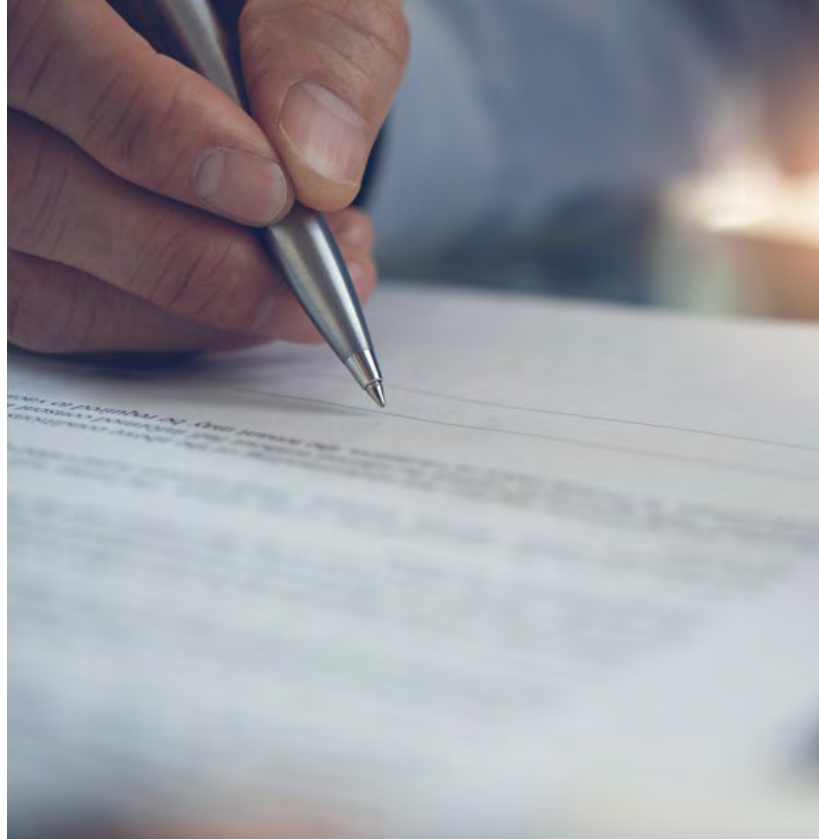
Droit d'occupation

Les locataires en règle avec CAPREIT sont légalement autorisés à continuer de résider dans une communauté CAPREIT jusqu'à ce qu'ils ou elles décident de donner l'avis de départ approprié. Les locataires ne seront expulsés ou priés de partir que pour les raisons énoncées à l'article 12 du présent document « Droit à une procédure judiciaire équitable en cas d'expulsion ».



Droit de refus à la réno-éviction invoquée sous de faux prétextes

Il y a réno-éviction sous de faux prétextes lorsqu'un fournisseur de logement expulse illégitimement un ou une locataire d'un logement locatif en prétendant qu'il va entreprendre des rénovations ou des réparations importantes, mais qu'il n'a pas l'intention de le faire. CAPREIT agit de bonne foi et respecte les droits des locataires. CAPREIT ne fait pas de réno-évictions. Les locataires ne seront expulsés ou priés de partir que pour les raisons énoncées du présent document « Droit à une procédure judiciaire équitable en cas d'expulsion ».



Droit à une procédure judiciaire équitable en cas d'expulsion

En règle générale, les locataires ne sont expulsés ou priés de quitter leur logement que pour les raisons suivantes (sous réserve des lois applicables dans la province où réside le ou la locataire) :

- Violation de leur contrat de location (exemple : non-paiement du loyer) ou de leurs autres obligations en vertu des lois applicables dans la province où réside le ou la locataire;
- Violence ou harcèlement envers le personnel ou d'autres locataires;
- Comportement illégal;
- Préoccupations en matière de sécurité;
- La destruction ou la détérioration importante du logement du ou de la locataire ou de la propriété dans laquelle il ou elle se trouve;
- Les réparations structurelles importantes, la démolition ou la transformation;
- Si le bail expire et n'est pas renouvelé; ou
- Si la loi applicable l'exige ou le permet.

Les locataires qui ne respectent pas leurs obligations locatives ont le droit d'être entendus par l'organisme de réglementation approprié de leur province qui traite les litiges entre les fournisseurs de logements et les locataires. CAPREIT se présentera et traitera le litige de manière équitable et raisonnable, en privilégiant la collaboration avec les locataires afin que ces questions soient résolues avant d'entamer une procédure judiciaire.



Droit de rétroaction et de communication avec CAPREIT

CAPREIT dispose d'un certain nombre de méthodes pour permettre aux locataires de lui faire part de leurs commentaires. Ces méthodes sont les suivantes :

- **Bureau administratif** – les coordonnées des personnes à contacter sont affichées dans les aires communes et comprennent un numéro de téléphone et une adresse électronique.
- **WeCare** – Les locataires peuvent envoyer un courriel à wecare@capreit.net et leur demande sera transmise à la direction de l'exploitation.
- **CAPCares** – Le programme de médiation de CAPREIT qui fait escalader les plaintes des locataires s'il y a des demandes de travaux dans les appartements ou sur la propriété en suspens. Nous encourageons les locataires à appeler au **1 855 227-6478**.
- **Sondage national auprès des locataires** – CAPREIT envoie des avis par le Portail des Locataires et les médias sociaux pour annoncer le sondage, en plus de l'affichage dans l'immeuble et dans les aires communes.
- **Portail des Locataires** – Les locataires ont accès au Portail des Locataires de CAPREIT pour signaler les enjeux de réparations ou d'entretien. Les locataires doivent s'inscrire auprès du bureau administratif de l'immeuble pour obtenir un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques. Les locataires peuvent accéder au Portail à l'adresse suivante : <https://capreit.residentonline.ca/> après avoir obtenu leur nom d'utilisateur et leur mot de passe.
- **Sondage sur l'entretien** – chaque locataire peut répondre à un sondage sur son expérience en matière d'entretien après la fermeture de son billet sur le Portail des Locataires. À la fin de ce sondage, outre l'évaluation de l'exécution des travaux, un ou une locataire peut demander un suivi auprès d'un membre de l'équipe d'exploitation.

CLAUSE DE NON-RESPONSABILITÉ

Veillez noter que cette charte des droits a pour but d'informer les locataires de leurs droits en tant que locataires d'un immeuble de CAPREIT et qu'elle ne constitue pas un avis juridique ou un conseil juridique concernant la loi sur la location résidentielle ou d'autres lois applicables dans la province dans laquelle réside le ou la locataire. Ces droits ne sont pas transférables et cessent d'être applicables à la fin du bail d'un locataire. En outre, la présente charte des droits n'excuse aucune faute, n'admet aucune responsabilité et ne renonce à aucun droit à la suite d'actions entreprises ou d'avantages accordés en vertu de la présente charte des droits. En aucun cas, la présente charte des droits ne dispense, ne modifie ou ne libère un ou une locataire de ses obligations en vertu de son bail, qui est un document juridiquement contraignant. Pour toute question, veuillez envoyer un courriel à wecare@capreit.net.



CANADIAN APARTMENT
PROPERTIES • REIT