

# Appartements Minto : Guide Aux Résidents



Appartements  
minto

# Bienvenue parmi nous !

Bienvenue aux Appartements Minto — et dans votre nouveau chez vous!

Pendant que vous vous installez et êtes en train de vous familiariser avec votre nouvel espace, nous voulons nous assurer que vous ne manquez de rien pour votre installation.

Dans ce guide pratique, vous trouverez :

- Nos coordonnées pour les demandes de service et les urgences
- Des conseils utiles pour entretenir votre logement
- Quelques directives générales et procédures à suivre
- Quelques informations sur notre entreprise

Votre sécurité et votre bien-être sont nos priorités. Ce sont des principes auxquels nous ne dérogeons jamais. C'est pourquoi nous tenons à ce que vous soyez installé confortablement dans un environnement agréable.

## **Notre vision**

Nous voulons bâtir des endroits où il fait bon de vivre, travailler et jouer, et nous bâtissons ces endroits un à la fois, pour une personne à la fois.

## **Notre mission**

Nous créons des résidences, des communautés et des lieux de travail exceptionnels avec un désir de constante amélioration, depuis la conception jusqu'à l'expérience client, et accordons une attention particulière au contrôle de la qualité.

## **Notre contribution**

Tout ce que nous faisons prend racine dans cette volonté de créer des communautés saines et dynamiques où les gens peuvent mieux vivre, travailler et s'amuser. Notre passion se nourrit de ce que nous redonnons, de l'inspiration que nous insufflons et du sentiment de fierté que nous éprouvons à aider les gens à mieux vivre.

## **Notre engagement envers l'écologie**

Tout en créant des espaces plus confortables, plus efficaces et plus beaux pour nos résidents, nous nous sommes fait la promesse de tout faire pour réduire l'impact de nos activités sur l'environnement, tant en matière de développement immobilier que de construction et de gestion immobilière.

## **Constante amélioration**

Nous ne nous reposons jamais sur nos lauriers. Chaque chose peut toujours être améliorée au profit de nos résidents, c'est pourquoi nous faisons tout pour vous faciliter la tâche en cas de problème ou de préoccupation. Ce qui nous importe est que vous soyez entièrement satisfait de votre expérience avec nous.

Merci d'avoir choisi les Appartements Minto. Bienvenue chez vous. Nous avons hâte de mieux vous connaître.



## **Theresa Pelletier**

Directrice des opérations immobilières résidentielles  
Minto Properties Inc.

# Ce que vous trouverez dans ce guide

Informations sur le centre de services aux résidents	3
Que faire en cas d'urgence ?	3
Notre engagement à respecter votre vie privée	4
Informations importantes concernant la sécurité	4
Vivre en sécurité	5
Conseils et dépannage	6
Stationnement	12

## Informations sur le centre de services aux résidents

Nous sommes là pour répondre à vos questions. Les heures d'ouverture du centre de services aux résidents sont affichées dans votre immeuble, mais pour tout incident survenant en dehors des heures normales, vous pouvez contacter le service d'urgence qui reste ouvert 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

### **Pour soumettre une demande :**

- Appelez votre centre de services aux résidents et suivez les indications en dehors des heures d'ouverture, OU
- Reportez-vous à votre courriel de bienvenue pour connaître l'adresse courriel du centre de services de votre propriété

## Quoi faire en cas d'urgence ?

En cas d'urgence à votre domicile après les heures normales de bureau, notre équipe est là pour vous aider. S'il s'agit d'une urgence nécessitant l'intervention de la police, des pompiers ou d'une ambulance, vous devez APPELER le 911 immédiatement.

### **Nous vous répondrons à tout moment afin de résoudre les problèmes suivants :**

- Panne de chauffage en hiver
- Fuite dans les canalisations ou obstructions d'égouts pouvant endommager vos biens personnels ou les locaux
- Siphon des toilettes bouché (s'il n'y a qu'une seule toilette dans votre résidence)
- Panne d'électricité
- Fuites ou odeurs de gaz
- Déverrouillage en cas d'oubli de vos clés à l'intérieur (des frais peuvent s'appliquer pour ce service)
- Panne de la cuisinière ou du réfrigérateur dont le contenu risque de se périmier

# Notre engagement à respecter votre vie privée

## **Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques (LPRPDE) :**

Les Appartements Minto vous offrent le meilleur service tout en protégeant votre vie privée et vos renseignements personnels.

Sans votre consentement, la vente, le transfert ou le partage de renseignements personnels avec des tiers sont interdits à d'autres fins que celles identifiées, sauf si la loi l'exige. Si nous recueillons de nouveaux renseignements personnels auprès de vous, nous vous informerons du ou des buts de la collecte de tels renseignements ainsi que de l'utilisation ou de la communication qui en seront faites, et nous vous demanderons votre consentement de manière appropriée selon la nature des informations recueillies. Si vous désirez retirer votre consentement, ou mettre à jour les renseignements de votre dossier, veuillez en informer votre Centre de services aux résidents. Veuillez prendre note que le refus de donner des renseignements peut limiter notre capacité à vous fournir les produits ou services que vous désirez obtenir ou nous empêcher de vous les fournir.

Si vous désirez plus d'information concernant nos pratiques de confidentialité ou si vous pensez que vos renseignements personnels n'ont pas été traités de manière appropriée, veuillez contacter le responsable de la confidentialité du Groupe Minto à l'adresse suivante :

**Groupe Minto Inc.**

**Suite 200 - 180, rue Kent Ottawa, Ontario K1P 0B6 ou par courriel à [privacy@minto.com](mailto:privacy@minto.com)**

## Informations importantes concernant la sécurité

### **Équipement de sécurité dans votre appartement :**

Votre résidence est équipée d'au moins un détecteur de fumée électrique ou à pile et peut être équipée d'un détecteur de monoxyde de carbone selon la proximité de votre appartement avec des appareils fonctionnant au gaz.

### **Veillez prendre note que :**

- Dans le cas des détecteurs fonctionnant à piles, des « bips » retentiront à de courts intervalles si la pile nécessite d'être remplacée. Si cela se produit, veuillez contacter immédiatement votre centre de services aux résidents.
- Pour votre sécurité ainsi que celle de votre famille et de vos voisins — vous ne devez JAMAIS déconnecter votre détecteur de fumée. Signalez immédiatement tout dysfonctionnement à notre équipe des services aux résidents.

- La falsification des alarmes d'incendie, des détecteurs de fumée, des détecteurs de monoxyde de carbone ou des systèmes d'interphone dans votre appartement affecteront l'ensemble des systèmes du bâtiment ET compromettent votre sécurité ainsi que celle de tous les résidents.

Si votre détecteur de fumée ou votre détecteur de monoxyde de carbone retentit, déplacez-vous dans un endroit sûr à l'extérieur de votre résidence et appelez le 911 ou les services d'incendie et contactez votre centre de services aux résidents. Veuillez rester à l'extérieur jusqu'à l'arrivée du personnel d'urgence pour vous assurer que votre résidence est sûre avant d'y rentrer.

### **Relations de bon voisinage :**

Il en va de la responsabilité de chacun d'être aimable et courtois. Les relations de bon voisinage contribuent grandement à une atmosphère agréable pour tous. Vous faites partie de la communauté et nous désirons que vous en profitiez.

### **Entretien de votre résidence**

Nous nous sommes employés à bien préparer votre résidence et nous continuerons à l'entretenir aussi longtemps que vous la louerez. Des inspections annuelles et des tests réguliers de l'équipement de sécurité incendie seront effectués afin d'assurer votre sécurité. Autres notes concernant l'entretien :

- Prenez note que toute modification de votre résidence ou des zones environnantes, comme un balcon ou une cour, nécessite notre autorisation.
- En cas de problème, contactez votre centre de services aux résidents. Un membre de l'équipe traitera votre demande dans un délai de 48 heures.
- Peu après votre rencontre avec notre équipe d'entretien, vous recevrez un sondage pour mesurer votre degré de satisfaction. Nous vous invitons à y répondre. Vos réponses et vos commentaires nous aideront à nous améliorer.

## **Vivre en sécurité**

Votre sécurité est importante pour nous. Vous trouverez ci-dessous quelques moyens simples et peu coûteux de protéger votre résidence et votre communauté lors de votre séjour parmi nous :

- Toute activité suspecte doit d'abord être signalée à la police, puis au centre de services aux résidents.
- Si vous vous absentez, demandez à un ami de venir vérifier votre domicile et de récupérer le courrier pendant votre absence. Nous ne sommes pas tenus de vérifier votre domicile si vous vous absentez.
- Si vous vous absentez pour une période prolongée, avisez le centre de services aux résidents par écrit en laissant vos coordonnées afin que l'on puisse vous joindre en cas d'urgence.
- Tous les résidents sont responsables de la sécurité de leurs biens. Verrouillez les portes et les fenêtres de votre résidence lorsque vous vous absentez.
- Ne laissez entrer aucun étranger dans l'immeuble ni dans le stationnement souterrain. Il peut paraître impoli de ne pas tenir une porte pour quelqu'un, mais pour des raisons de sécurité, il est important que vous ne le fassiez pas.

Les autres résidents ont accès à l'immeuble par eux-mêmes et chaque visiteur doit obtenir l'autorisation d'un résident avant d'entrer.

- Gardez vos portes et votre véhicule verrouillés en tout temps. Si vous avez accès à un garage attenant, assurez-vous de fermer la porte du garage lorsque vous vous absentez et de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule.
- Participez aux exercices d'incendie et assurez-vous que chaque membre de votre ménage soit familiarisé avec les procédures d'urgence. Un plan d'évacuation est affiché dans chaque appartement et à chaque étage près des ascenseurs. Nous encourageons fortement les résidents ayant besoin d'aide pour être évacués à s'inscrire auprès de leur centre de services aux résidents en donnant leur nom et leur numéro de téléphone.
- Pour des raisons de sécurité, les sapins de Noël naturels ne sont pas autorisés dans les appartements ni sur les balcons. Les couronnes ou toute autre décoration sur les portes ne sont pas autorisées, conformément au code de prévention des incendies.
- Sous ordonnance du commissaire des incendies, les barbecues ne sont pas autorisés sur les balcons.
- Encouragez les enfants à mettre les consignes de sécurité en pratique. Ne laissez pas de vélos ou de jouets traîner sur les trottoirs, dans les escaliers ou les couloirs. Pour leur sécurité, les enfants ne sont pas autorisés à jouer ou à faire du vélo dans les stationnements ni dans les allées.
- Pour leur sécurité, nous recommandons que les enfants soient étroitement surveillés sur les terrains de jeux et dans les autres aires de loisirs. La surveillance d'un adulte est requise lorsque des enfants fréquentent la piscine et le bain à remous de la communauté.
- Nous invitons les résidents à se renseigner auprès de leur service local de police pour connaître les programmes de sensibilisation au crime et de prévention du crime qui existent dans leur quartier.

## Conseils et dépannage

Il est important que vous aimiez votre lieu de résidence, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. Ces conseils vous aideront à ce que l'intérieur et l'extérieur de votre résidence restent en parfait état.

### **Appareils électroménagers :**

- Si un appareil ne fonctionne pas, avant de nous appeler, vérifiez si l'appareil est correctement branché et que le disjoncteur ne s'est pas enclenché ou qu'un fusible n'ait pas grillé.
- Surtout, n'essayez pas de réparer l'appareil vous-même.

### **Réfrigérateur :**

- Tous les réfrigérateurs sont équipés d'une ou de plusieurs commandes de thermostat permettant de réguler la température à l'intérieur du réfrigérateur et du congélateur. Le réglage pour une température normale est de cinq, mais vous pouvez choisir le réglage qui vous convient.
- Veillez à ne pas bloquer le ventilateur du compartiment congélateur.

### **Cuisinière :**

- Pour réduire les risques d'incendie, nettoyez fréquemment la graisse et les aliments renversés sur la cuisinière et dans le four.
- N'appliquez pas de papier d'aluminium sur le fond du four, sur les grilles du four ou les casseroles ni sous les éléments de la cuisinière, car cela pourrait provoquer un court-circuit.

### **Ventilateurs d'extraction :**

- Nettoyez régulièrement le filtre du ventilateur d'extraction de votre cuisinière avec de l'eau chaude savonneuse et une brosse pour éliminer la graisse et la saleté accumulées.
- Les événements de ventilation dans les plafonds des salles de bain doivent être nettoyés régulièrement à l'aide d'un aspirateur.

### **Chauffage central :**

- Si vous allumez le thermostat sans que rien ne se passe, vérifiez que l'interrupteur mural situé dans le local de chauffage est bien en position MARCHE.
- Pour votre propre sécurité, veuillez ne rien faire d'autre sans l'aide de votre centre de services aux résidents.

### **Pour une bonne circulation d'air :**

- Remplacez régulièrement le filtre à air situé derrière le panneau arrière ou latéral de la chaudière et veillez à ce que l'air autour de la chaudière soit exempt de résidus.
- Nous effectuons un entretien périodique de la chaudière.

### **Laveuse et sècheuse :**

Si votre résidence est équipée d'une laveuse et d'une sècheuse :

- Nettoyez le distributeur d'assouplissant et le filtre à charpie après chaque utilisation.
- Vérifiez de temps en temps les raccords d'alimentation en eau et les tuyaux de vidange et resserrez-les si nécessaire pour éviter les fuites et les blocages.
- Pour économiser l'eau et l'énergie : laver à l'eau froide, utiliser la laveuse entièrement chargée au bon niveau d'eau et sélectionner le temps de séchage approprié pour la charge.

### **Lave-vaisselle :**

Si votre résidence est équipée d'un lave-vaisselle, veuillez n'utiliser que du détergent pour lave-vaisselle. Le savon liquide ou le détergent à lessive entraîneront un débordement de la machine. Pour de meilleurs résultats :

- Ne surchargez pas le lave-vaisselle.
- Faites fonctionner la machine à pleine charge pour économiser l'énergie.
- Choisissez l'économiseur d'énergie ou le cycle le plus court.
- Laissez la vaisselle sécher à l'air pour économiser l'électricité.
- Avant de les placer dans le lave-vaisselle, racler les plats plutôt que de

- les rincer (cela économise l'eau et empêche les siphons de se boucher).
- Signalez immédiatement toute fuite du système de plomberie, car cela pourrait occasionner des dégâts d'eau dans votre résidence et favoriser la formation de moisissures.

### **Fonctionnement du foyer :**

Si votre résidence est équipée d'un foyer, suivez ces conseils :

- Ouvrez le clapet du foyer ainsi qu'une fenêtre ou une porte donnant sur l'extérieur afin de créer un appel d'air. Fermez la porte ou la fenêtre une fois le feu allumé.
- Allumez un morceau de papier journal dans l'ouverture de la cheminée pour réchauffer le conduit et assurez-vous que la fumée est aspirée directement dans la cheminée.
- Allumez votre feu sur la grille de foyer en utilisant du papier journal écrasé ou du bois d'allumage fin et laissez le feu se propager à de petites bûches de bois sec. Une grande bûche de bois sec doit être placée derrière les petites bûches vers le mur arrière avec une autre petite bûche brûlant derrière elle.
- Les portes des foyers vitrés doivent rester fermées pour empêcher les étincelles de s'échapper. Pour les autres types de foyers, le pare-étincelles doit être en place.
- Le verre de la porte résistera à toutes les conditions d'un feu normal. Cependant, des feux intenses trop près du verre peuvent occasionner des fêlures. Ne faites que des feux de taille moyenne en plaçant les bûches vers l'arrière du foyer afin de protéger la vitre et de réduire le risque de feux de cheminée.

### **Consignes de sécurité pour le foyer :**

- N'utilisez pas de liquide inflammable comme allume-feu.
- Ne brûlez que du bois sec dans le foyer. Ne brûlez pas de charbon, de bois flotté ou de bois vert.
- Éteignez tous les feux avant de quitter votre maison ou d'aller vous coucher.
- Assurez-vous que les cendres sont froides avant de les retirer. Conservez les cendres dans un récipient en métal.
- Les Appartements Minto font l'entretien périodique de la cheminée.

### **Électricité et éclairage :**

- Économisez l'électricité en éteignant les lumières lorsque vous n'êtes pas dans la pièce.
- En cas de panne de courant, vérifiez d'abord le disjoncteur et le panneau de fusibles pour voir si tout est en ordre. Si ce n'est pas le cas, remplacez le disjoncteur en position ON. Appelez votre centre de services aux résidents si le disjoncteur se replace en position OFF.



### **Ampoules et fusibles :**

Lorsque vous emménagez, toutes les ampoules sont installées et fonctionnent.

À noter :

- Le remplacement des ampoules grillées à l'intérieur ou à l'extérieur de votre véranda ou de votre balcon est à vos frais et l'intensité des ampoules ne doit pas dépasser celle indiquée sur le luminaire.
- Nous invitons les résidents à utiliser des ampoules éco-énergétiques à DEL.
- Les résidents sont responsables du remplacement des fusibles grillés qui doivent être remplacés par des fusibles de même intensité. N'essayez jamais de corriger le problème en utilisant un fusible d'intensité différente.

### **Chauffage et contrôle de la température :**

Examinez votre espace et tentez de disposer les meubles de manière à ce qu'ils ne bloquent pas les sources de chauffage (évents, radiateurs ou plinthes).

### **Contrôle du thermostat :**

Certaines résidences et certains appartements sont équipés de thermostats muraux ou de commandes sur les plinthes. La nuit et lorsque vous n'êtes pas chez vous, baissez votre thermostat pour économiser l'énergie.

- **Le saviez-vous ?** Régler votre thermostat au plus bas pendant les mois d'hiver peut éteindre le chauffage, ce qui expose les tuyaux au gel et peut causer des dommages importants.

### **Plomberie :**

Le système de plomberie de votre résidence ne peut drainer qu'une certaine quantité d'eau. Les laveuses, sècheuses ou lave-vaisselle portables peuvent créer des refoulements dans d'autres appartements et ne sont pas autorisés dans votre appartement.

### **Les éléments suivants ne doivent jamais être jetés dans l'évier ou dans les toilettes :**

- Graisse
- Couches
- Applicateurs de tampons
- Nourriture
- Q-Tips
- Peluche
- Serviettes hygiéniques
- Peinture
- Serviettes en papier
- Lingettes désinfectantes

Remarque : des frais de service minimum s'appliquent pour débloquer les toilettes ou les éviers bouchés par négligence ou en raison d'une mauvaise utilisation.

### **Fenêtres :**

Voici quelques conseils concernant les fenêtres afin de vous sentir plus en sécurité dans votre résidence, de conserver la chaleur et d'économiser l'énergie :

- Pendant les mois d'hiver, gardez les fenêtres fermées afin d'éviter que les tuyaux ne gèlent. Tout dommage résultant de fenêtres laissées ouvertes sera aux frais du résident.

- Lorsque vos fenêtres sont fermées, il est préférable de les laisser verrouillées, autant pour votre sécurité que pour éviter les claquements, les bris et les infiltrations d'eau.
- Les fenêtres à battant ne doivent pas être décrochées, car elles risquent de claquer et de s'endommager.
- Les gouttières de drainage des fenêtres coulissantes doivent être vérifiées et nettoyées régulièrement pour éviter les dégâts d'eau.
- Les verrous de sécurité destinés aux enfants sur les fenêtres ne doivent jamais être retirés. Si vous les enlevez, vous pourriez avoir à payer une amende ou des frais de dédommagement.
- Pendant l'hiver, ouvrez vos rideaux pour laisser le soleil réchauffer l'air et éviter la condensation.
- Pour des raisons de sécurité et d'efficacité énergétique, le bas de vos rideaux ne devrait pas être à moins de trois pouces au-dessus des plinthes chauffantes.
- Fermez les rideaux lors des chaudes journées d'été afin de réduire la chaleur.

### **Lutte antiparasitaire :**

Chez Les Appartements Minto, nous nous efforçons de maintenir un milieu exempt de parasites, mais les parasites sont des voyageurs naturels et il arrive parfois qu'il faille s'en occuper. Vous pouvez nous aider en suivant ces conseils :

- Veillez à bien entretenir votre résidence et à la garder propre. La nourriture, la graisse ou l'eau/l'humidité peuvent attirer des invités indésirables.
- Si vous repérez des parasites, signalez-le immédiatement à votre centre de services aux résidents afin que nous puissions empêcher leur propagation.

### **Politique environnementale :**

Chez Les Appartements Minto, nous nous sommes engagés à réduire l'impact environnemental de nos bâtiments et de nos opérations immobilières. Nos intentions, nos orientations ainsi que nos principaux engagements en matière de rendement et d'impacts environnementaux sont décrits dans notre politique sur l'environnement. Cette politique est régulièrement actualisée afin de refléter nos priorités en matière de durabilité écologique.

Vous trouverez nos mises à jour ainsi que de nombreux conseils pour vivre plus sainement et de manière plus écologique sur [minto.com/livebetter](https://minto.com/livebetter)

### **Recyclage :**

Chez Les Appartements Minto, le soutien aux activités de recyclage dans nos communautés constitue une véritable fierté. Nous espérons que vous vous joindrez à nous et que vous participerez aux programmes de réacheminement des déchets en déposant vos articles recyclables dans les bacs, chutes à déchets ou zones de collecte appropriées.

- Pour des conseils précis en matière de recyclage et de réduction dans votre communauté, [cliquez ici](#) ou apprenez-en plus sur le site de la [Ville de Montréal](#).

## Élimination des ordures

Veillez vous assurer que les déchets destinés à la décharge sont bien emballés dans un petit sac en plastique avant de les envoyer dans la chute à déchets ou de les déposer dans les conteneurs à déchets de votre communauté.

## Déchets dangereux, électroniques et encombrants ou surdimensionnés :

Certains articles ne peuvent pas être jetés aux ordures ou déposés dans les bacs de recyclage. Éliminer correctement les déchets dangereux, électroniques et encombrants ou surdimensionnés aide autant à préserver l'environnement que la sécurité de notre communauté. Pour savoir où jeter ces types de matériaux, veuillez visiter le site de la Ville de Montréal en [cliquant ici](#).

### Voici une liste de déchets dangereux :

- Aérosols
- Eau de Javel
- Solvants
- Ampoules et tubes fluorescents
- Médicaments
- Huile moteur
- Aiguilles et seringues
- Réservoirs de propane
- Pesticides, herbicides et insecticides comme les insectifuges, les fongicides et les boules de naphthaline
- Batteries
- Produits nettoyants (canalisations, four)
- Essence
- Thermomètres à mercure
- Dissolvant de vernis à ongles
- Peinture

### Voici une liste de déchets électroniques

- Téléphones portables
- Claviers
- Téléviseurs
- Équipement stéréo
- Caméras
- Ordinateurs
- Moniteurs
- Imprimantes
- Radios
- Fils électriques

### Buanderie :

Si votre buanderie est équipée de laveuses et de sècheuses payantes, vous recevrez une carte à puce pour les faire fonctionner. Veuillez suivre les instructions affichées et vous montrer respectueux des autres en laissant les machines propres et la buanderie propre et bien rangées.

### Programmes de loisirs et équipements :

Selon nous, un mode de vie actif permet à la communauté de rester saine. C'est pourquoi plusieurs de nos établissements vous proposent des programmes de loisirs et des équipements de remise en forme. Nous vous invitons à les utiliser et à en profiter — que ce soit pour vous réunir entre amis, pour une baignade rafraîchissante pendant les mois plus chaud ou simplement pour pratiquer vos exercices.

N'oubliez pas de vous familiariser avec les informations concernant les équipements de votre communauté ainsi qu'avec les heures d'ouverture des aires de loisirs.

# Stationnement

Si une ou plusieurs places de stationnement vous ont été attribuées, voici quelques consignes générales qui vous éviteront des tracas inutiles :

- Garez-vous uniquement dans les espaces qui vous ont été attribués.
- Si un véhicule non autorisé est garé à votre place, veuillez appeler le centre de services aux résidents qui communiquera avec les responsables du stationnement.
- Si vous souhaitez louer ou annuler une ou plusieurs places de stationnement supplémentaires, veuillez contacter le centre de services aux résidents.
- Les places de stationnement disponibles pour les visiteurs varient. Vous pouvez contacter le centre de services aux résidents pour connaître le nombre de places disponibles dans votre communauté.
- Les véhicules stationnés illégalement dans le stationnement des visiteurs peuvent recevoir une contravention ou être remorqués sans préavis aux risques et aux frais du propriétaire du véhicule.



Appartements  
minto