



Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation

La SCHL aide les Canadiens à répondre à leurs besoins en matière de logement.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL) aide les Canadiens à répondre à leurs besoins en matière de logement depuis plus de 70 ans. En tant qu'autorité en matière d'habitation au Canada, elle contribue à la stabilité du marché de l'habitation et du système financier, elle vient en aide aux Canadiens dans le besoin et elle fournit des résultats de recherches et des conseils impartiaux aux gouvernements, aux consommateurs et au secteur de l'habitation du pays. La SCHL exerce ses activités en s'appuyant sur trois principes fondamentaux : gestion prudente des risques, solide gouvernance d'entreprise et transparence.

Pour obtenir des renseignements supplémentaires, veuillez consulter le site Web de la SCHL à www.schl.ca ou suivez-nous sur **Twitter**, **LinkedIn**, **Facebook** et **YouTube**.

Vous pouvez aussi communiquer avec nous par téléphone, au 1-800-668-2642, ou par télécopieur, au 1-800-245-9274. De l'extérieur du Canada : 613-748-2003 (téléphone); 613-748-2016 (télécopieur).

La Société canadienne d'hypothèques et de logement souscrit à la politique du gouvernement fédéral sur l'accès des personnes handicapées à l'information. Si vous désirez obtenir la présente publication sur des supports de substitution, composez le 1-800-668-2642.

Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation

La SCHL offre de nombreux renseignements relatifs à l'habitation.
Pour obtenir des précisions, composez le 1-800-668-2642 ou consultez son site Web (www.schl.ca).

This publication is also available in English under the title
Operations Manual for Owners and Managers of Multi-Unit Residential Buildings 63087

Bien que ce produit d'information se fonde sur les connaissances actuelles des experts en habitation, il n'a pour but que d'offrir des renseignements d'ordre général. Les utilisateurs assument la responsabilité des mesures ou décisions prises sur la foi des renseignements contenus dans le présent ouvrage. Il revient aux lecteurs de consulter les ressources documentaires pertinentes et les spécialistes du domaine concerné afin de déterminer si, dans leur cas, les renseignements, les matériaux et les techniques sont sécuritaires et conviennent à leurs besoins. La Société canadienne d'hypothèques et de logement se dégage de toute responsabilité relativement aux conséquences résultant de l'utilisation des renseignements, des matériaux et des techniques décrits dans cette publication.

Données de catalogage avant publication de la Bibliothèque nationale du Canada

Vedette principale au titre : Manuel des opérations à l'intention des propriétaires et des gestionnaires de collectifs d'habitation
Aussi publié en anglais sous le titre : *Operations Manual for Owners and Managers of Multi-Unit Residential Buildings*.

ISBN 0-662-33343-8

N° de cat. NH15-406/2003E

1. Tours d'habitation – Gestion – Guides, manuels, etc.
 2. Immeubles d'appartements – Gestion – Guides, manuels, etc.
- I. Efficiency Engineering Inc.
II. Société canadienne d'hypothèques et de logement

TH4820.O63 2003 647:92'068

C2003-980015-6

© 2004 Société canadienne d'hypothèques et de logement.

Le présent document ou toute partie distincte de ce dernier (comme un chapitre ou une section) peut être reproduit afin d'être redistribué, sans l'autorisation du détenteur du droit d'auteur si aucun changement (y compris la traduction) n'est apporté au texte, si la totalité du document ou de la partie distincte est reproduite, si l'avis de droit d'auteur est compris dans son intégralité dans toutes les copies du document ou de la partie distincte et si aucune partie du document ni le nom ou le logo du détenteur du droit d'auteur ne sont utilisés afin d'appuyer ou de promouvoir un produit ou un service. Pour utiliser le présent document autrement qu'à des fins de reproduction ou de référence générale, comme décrit ci-dessus, veuillez communiquer avec le Centre canadien de documentation sur l'habitation (CCDH) à chic@schl.ca, 613-748-2367 ou 1-800-668-2642. Pour obtenir une autorisation, veuillez fournir au CCDH les informations suivantes : titre de la publication, année et date de diffusion.

Révision : 2017

Imprimé au Canada

Réalisation : SCHL

Table des matières

1.0	Introduction	1
1.1	Résumé	2
2.0	Ressources	3
2.1	Politique du « faire ou faire faire »	4
	Méthode n° 1 : la règle empirique	4
	Méthode n° 2 : l'analyse détaillée	5
	Méthode n° 3 : l'essai	5
2.2	Personnel sur place	5
2.2.1	Calendrier	6
2.2.2	Inspections quotidiennes	6
2.2.3	Achats de la petite caisse	6
2.2.4	Ordres d'exécution de travaux d'urgence	6
2.2.5	Téléphones cellulaires	7
2.3	Entrepreneurs de l'extérieur	7
2.3.1	Définition des normes	7
2.4	Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)	8
2.4.1	Fiches techniques sur la sécurité des substances (FTSS)	8
	Formules vierges pour le chapitre 2.0 – ressources	14
3.0	Services d'entretien ménager et d'entretien du terrain	35
3.1	Entretien ménager	36
3.2	Entretien du terrain	37
3.3	Initiatives écologiques	37
	Formules vierges pour le chapitre 3.0 – Services d'entretien ménager et d'entretien du terrain	38



4.0	Entretien structural, mécanique ou électrique	45
4.1	Demandes d'entretien	46
4.1.1	Traitement des demandes d'entretien	46
4.2	Étiquettes d'identification de l'équipement	47
4.3	Contrats d'entretien des installations mécaniques/électriques	48
4.4	Problèmes d'entretien	48
4.4.1	Détérioration des garages de stationnement	48
4.4.2	Appareils de commutation	48
4.4.3	Piscines	49
4.4.4	Dispositifs antirefoulement	49
4.4.5	Entretien des chaudières	49
4.4.6	Entretien des serpentins de réchauffage et de refroidissement	50
4.4.7	Détérioration de l'enveloppe	50
4.4.8	Électroménagers	50
	Formules vierges pour le chapitre 4.0 – Entretien structural, mécanique ou électrique	51
5.0	Services publics	61
5.1	Coût des services publics	62
5.1.1	Coût de l'électricité	62
5.1.2	Coût du combustible	63
5.1.3	Coût de l'eau et de la collecte des eaux usées	63
5.2	Budgets liés aux services publics	63
	Valeurs de consommation caractéristiques	64
5.3	Relevés quotidiens	65
5.4	Relevés annuels	65
5.5	Mesures d'économie d'énergie	66
	Niveaux de consommation d'énergie et de demande d'électricité représentatifs des collectifs d'habitation	66
	Formules vierges pour le chapitre 5.0 – Services publics	67
6.0	Établissement du budget et contrôle des dépenses	75
6.1	Comptes	76
6.2	Fonds de réserve	77
	Établissement du budget des dépenses en immobilisations	77
6.3	Charges opérationnelles types	78
6.4	Taxes et appels	78
6.5	Assurance	78
6.6	Intérêt hypothécaire et amortissement	79
	Formules vierges pour le chapitre 6.0 – Établissement du budget et contrôle des dépenses	80



7.0	Plan d'urgence et de sécurité-incendie	85
7.1	Préparation aux situations d'urgence	87
	Formules vierges pour le chapitre 7.0 – Plan d'urgence et de sécurité-incendie	88
8.0	Administration des baux	89
8.1	Sélection des locataires	90
8.2	Inspection de l'appartement pour en déterminer l'état	90
8.3	Modification ou résiliation de bail	90
8.4	Suivi des comptes débiteurs	91
8.4.1	Paiements en retard	91
8.5	Marketing et publicité	92
8.6	Comités de copropriétaires et associations de locataires	92
	Formules vierges pour le chapitre 8.0 – Administration des baux	93
9.0	Entrepreneurs et experts-conseils	103
9.1	Sélection d'un expert-conseil	104
9.2	Sélection d'un entrepreneur	105
9.3	Conditions des contrats de services	105
9.4	Ajouts aux contrats	106
9.5	Clause d'indexation	106
9.6	Calendrier des versements	106
10.0	Classement	107
Annexes		109
	Annexe A : Responsabilités du gestionnaire immobilier	111
	Annexe B : Responsabilités du concierge	113
	Annexe C : Modèle du plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie	117
	Annexe D : Trousse d'information à l'intention des locataires modèle	133
	Annexe E : Glossaire	143



1.0 Introduction

Les charges opérationnelles peuvent représenter jusqu'aux deux tiers des coûts d'exploitation d'un collectif d'habitation. Mais, contrairement à d'autres charges, vous exercez un certain contrôle sur le montant que vous voulez dépenser pour exploiter et entretenir votre immeuble. En améliorant juste un peu l'efficacité avec laquelle vous faites certaines tâches courantes, vous pourriez réduire vos charges opérationnelles annuelles de 25 %, voire plus.

1.1 RÉSUMÉ

Le présent manuel a pour but d'aider les propriétaires et les gestionnaires d'immeubles collectifs à économiser et à travailler de manière plus efficace, tout en préservant la qualité de leurs bâtiments.

Le manuel est divisé en dix chapitres. À la fin de chaque chapitre, vous trouverez des formulaires et des listes de vérification que vous pouvez imprimer et utiliser. Bien qu'il porte principalement sur la réduction des coûts, le manuel fournit également des conseils qui peuvent vous aider à accroître la longévité et la sécurité de vos bâtiments, en plus de les rendre plus sains et plus rentables.

Dans les pages suivantes, vous apprendrez :

1. à créer un **plan de gestion des opérations et de l'énergie** pour tout ce qui touche les budgets, la dotation en personnel, les calendriers, l'embauche d'entrepreneurs, la gestion des locataires et le traitement des questions de sécurité et d'incendie;
2. à prendre des décisions plus efficaces à l'égard de votre personnel sur place et des entrepreneurs;
3. à établir un système de classement organisé et efficace pour vous aider à économiser temps et argent.





2.0 Ressources

Assurer une bonne gestion d'immeubles, cela veut dire faire les bonnes choses au bon moment, en utilisant au mieux les ressources à votre disposition. Cela implique :

- de dresser la liste de tous les travaux qui doivent être faits;
- de déterminer les compétences nécessaires pour exécuter chaque tâche;
- de choisir de « faire ou faire faire » (*voir plus loin*);
- d'attribuer chaque tâche à votre personnel ou à un entrepreneur;
- d'établir un calendrier précisant à quel moment les travaux doivent être terminés;
- de faire le suivi pour vérifier que les travaux ont été exécutés correctement et à temps.

En procédant de la sorte, vous définirez clairement vos besoins et vos attentes, ce qui vous aidera à faire le meilleur usage possible de votre personnel.

2.1 POLITIQUE DU « FAIRE OU FAIRE FAIRE »

Quand on gère un immeuble, la première décision à prendre pour chaque tâche est de déterminer si elle sera confiée au personnel sur place ou à un entrepreneur externe. C'est ce qu'on appelle la politique du « faire ou faire faire ».

Il y a trois grandes méthodes pour établir une politique du « faire ou faire faire » : la *méthode de la règle empirique*, la *méthode de l'analyse détaillée* et la *méthode de l'essai*. Chacune comporte des avantages et des inconvénients quant à l'exactitude du résultat ainsi qu'au temps et à l'effort requis.

Méthode n° 1 : la règle empirique

Dans la plupart des cas, le choix de faire appel ou non à un entrepreneur dépendra du nombre de logements que compte votre immeuble. La règle générale suivante peut vous guider :

- plus de 150 logements = le concierge a besoin d'un adjoint de façon régulière;
- de 50 à 150 logements = le concierge peut mener les inspections, nettoyer les logements vacants et les aires communes du rez-de-chaussée, superviser les entrepreneurs et répondre aux demandes des locataires;
- de 50 à 80 logements = le concierge fait tout ce qui précède, en plus de nettoyer les passages;
- moins de 50 logements = le concierge fait tout ce qui précède, en plus de tondre le gazon et de faire les petits travaux de peinture.

Un seul concierge peut s'occuper de plusieurs petits immeubles, mais il faut habituellement qu'ils soient situés l'un à côté de l'autre. Pour connaître le temps moyen à prévoir pour réaliser ces différentes tâches, consultez le **Guide des heures d'entretien ménager** à la fin de ce chapitre.



Méthode n° 2 : l'analyse détaillée

La méthode de l'analyse détaillée utilise une **liste principale de vérification opérationnelle** (à la fin de ce chapitre) pour attribuer les tâches en fonction du nombre de logements ou de salles d'équipement que comporte l'immeuble et du nombre de tâches à accomplir chaque mois. L'analyse détaillée donne un résultat plus précis que la règle empirique, mais elle exige aussi plus de temps.

Pour déterminer le temps à prévoir pour chaque tâche figurant sur la liste de vérification principale, utilisez le formulaire **Politique du faire ou faire faire** inclus à la fin de ce chapitre. Ce formulaire vous permet :

- de calculer le nombre d'heures nécessaires pour accomplir toutes les tâches courantes;
- de décider du nombre d'employés dont vous avez besoin pour faire tout le travail;
- de déterminer quelles autres tâches vous pouvez confier aux membres de votre personnel pour les faire travailler 40 heures par semaine.

Toutes les tâches qui n'apparaissent pas sur le formulaire (ou que votre personnel n'a pas le temps d'exécuter) seront confiées à un entrepreneur.

Méthode n° 3 : l'essai

La méthode de l'essai est la façon la plus précise d'estimer votre charge de travail hebdomadaire. C'est aussi la méthode la plus chronophage. Si vous adoptez cette méthode, un concierge expérimenté devra emménager dans l'immeuble pendant au moins un mois et accomplir lui-même l'ensemble des tâches. Il sera ainsi à même de déterminer le temps et le nombre d'employés qu'il faut pour exécuter chaque tâche, pour ensuite établir une charge de travail juste et réaliste pour chaque employé.

2.2 PERSONNEL SUR PLACE

Votre personnel est votre plus précieux atout. Ses compétences et son dévouement peuvent faire toute la différence dans la rentabilité de votre immeuble et la qualité de son entretien. Votre travail consiste à :

- évaluer le nombre de personnes dont vous avez besoin;
- recruter les meilleurs candidats possibles;
- gérer leurs activités au quotidien.

L'une des qualités d'un bon gestionnaire consiste à faire confiance à son personnel et à lui confier des responsabilités. Quand les responsabilités de chacun sont clairement définies, il est beaucoup plus facile d'évaluer la qualité du travail de chaque employé.

Une fois que vous aurez dressé la liste de tous les travaux à exécuter, vous pourrez créer une description de poste détaillée pour chaque poste à pourvoir. Vous trouverez un exemple de description du poste de concierge à la fin de ce chapitre.



2.2.1 Calendrier

L'étape suivante consiste à établir un calendrier dressant la liste de toutes les tâches d'entretien, la fréquence à laquelle chacune doit être accomplie et la personne qui en est responsable. Vous pourrez ainsi :

- répartir équitablement la charge de travail entre les membres du personnel;
- rappeler aux employés ce qu'ils doivent faire;
- surveiller la qualité du travail de chacun.

La **liste de vérification opérationnelle** présentée à la fin de ce chapitre vous aidera à établir le calendrier.

Cette liste énumère toutes les tâches qui doivent être exécutées pendant l'année. Cela comprend les tâches annuelles, mensuelles, hebdomadaires et quotidiennes de même que les tâches à exécuter une seule fois. Cette liste de vérification est un excellent moyen d'équilibrer la charge de travail entre les employés, tout en leur permettant de savoir exactement ce que vous attendez d'eux.

2.2.2 Inspections quotidiennes

La tâche la plus importante de votre personnel est d'inspecter quotidiennement les systèmes mécaniques et électriques, d'une façon systématique et organisée. Votre concierge peut se servir du **formulaire d'inspection quotidienne « Regarder/écouter/toucher »** (à la fin de ce chapitre) pour consigner tous les relevés importants, repérer tous les problèmes potentiels et vérifier que les systèmes de votre immeuble fonctionnent correctement.

Prévoyez environ 20 minutes pour chaque local technique (ou dix minutes pour les systèmes centraux d'eau réfrigérée) et dix minutes pour l'équipement de toit. Par exemple, il faut prévoir environ 60 minutes pour l'inspection quotidienne d'un immeuble de 150 logements comprenant une chaufferie/un système de refroidissement au sous-sol, une salle de pompe à piscine et deux appareils de traitement d'air sur le toit.

2.2.3 Achats de la petite caisse

Votre concierge aura probablement à faire des achats de temps à autre pour remplacer des articles ou régler de petits problèmes. Pour couvrir ces frais, mettez en place un système de petite caisse, comme un coffret verrouillé rangé en lieu sûr, et mettez-y environ 200 \$.

Chaque fois que le concierge fait un achat, il n'a qu'à remplir le **formulaire de demande de remboursement** (à la fin de ce chapitre) en y joignant le reçu de caisse. Rappelez-vous simplement d'inscrire les dépenses de petite caisse dans votre système de tenue des comptes.

2.2.4 Ordres d'exécution de travaux d'urgence

Il y aura des urgences. Et, quand il y en aura, le concierge devra peut-être autoriser certaines réparations avant d'avoir pu vous joindre (voir la liste des urgences possibles au chapitre 4). Passez en revue chaque type d'urgence avec votre concierge, pour vous assurer qu'il sait réagir à toute éventualité. Vous pouvez aussi lui remettre une carte indiquant les numéros de téléphone des spécialistes à joindre en cas d'urgence (voir l'exemple à la fin de ce chapitre).



2.2.5 Téléphones cellulaires

L'utilisation des téléphones cellulaires peut varier selon la taille de votre immeuble et le nombre d'employés. Quelle que soit votre politique sur les téléphones cellulaires, assurez-vous d'avoir mis en place une procédure claire et connue de tous.

2.3 ENTREPRENEURS DE L'EXTÉRIEUR

C'est généralement une bonne idée d'engager des entrepreneurs pour effectuer des réparations structurales, électriques et mécaniques. Si votre immeuble compte plus de 130 logements, vous devrez peut-être aussi engager des entrepreneurs en entretien ménager et en entretien de terrains.

Le cas échéant, faites appel à des entreprises de service qui n'emploient que du personnel professionnel et bien formé. Les entrepreneurs non professionnels vous feront perdre du temps, des matériaux et des fournitures. Ils peuvent également endommager le matériel et compliquer la tâche de votre personnel dans son travail normal.

2.3.1 Définition des normes

La première étape pour choisir un entrepreneur est de définir clairement **par écrit** tout ce que vous voulez qu'il fasse et les normes que vous souhaitez qu'il respecte. Évitez tout jargon. Contentez-vous de dresser une liste à puces de toutes les tâches à exécuter et la fréquence à laquelle elles doivent l'être.

Pour les entrepreneurs en entretien ménager et en entretien de terrains, utilisez les normes de « niveaux de propreté » suivantes lorsque vous demandez une soumission :

- *Norme « prestige »*. Une norme de propreté ou d'entretien du terrain qui attirera les compliments et qui réduira les plaintes au minimum. Consultez le **modèle de guide de nettoyage** et le **modèle de guide d'entretien du terrain** à la fin du chapitre 3 pour voir des exemples de critères à remplir pour respecter cette norme supérieure.
- *Norme adéquate*. Une norme qui n'attirera probablement ni plaintes ni compliments.
- *Norme minimale*. Une norme qui suscitera probablement des plaintes fréquentes, en plus de mener à un roulement élevé des locataires.

Lorsque vous engagez un entrepreneur, suivez ces quatre étapes pour que vos normes et votre budget soient réalistes :

1. Analysez la norme que vous souhaitez établir et demandez-vous comment votre immeuble se compare avec le reste du marché. Quelles sont les attentes des occupants?
2. Déterminez à quelle fréquence chaque tâche doit être accomplie pour atteindre la norme que vous vous êtes fixée.
3. Expliquez chaque tâche par écrit de façon détaillée, en indiquant à quelle fréquence vous voulez que la tâche soit exécutée.
4. Envoyez la demande écrite à un maximum de trois ou quatre entrepreneurs de bonne réputation. Beaucoup d'entrepreneurs ne soumettront pas d'offre s'ils ne pensent pas avoir de bonnes chances de décrocher le contrat. Vous pouvez trouver de bons entrepreneurs grâce à des recommandations d'autres gestionnaires immobiliers ou lors de réunions d'associations sectorielles.



2.4 SYSTÈME D'INFORMATION SUR LES MATIÈRES DANGEREUSES UTILISÉES AU TRAVAIL (SIMDUT)

Le **Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)** est un système pancanadien qui exige que les employeurs informent leur personnel de toutes les matières et de tous les produits dangereux qui sont utilisés dans leur milieu de travail. Cela comprend les produits de nettoyage, la peinture, les enduits de sol, les lubrifiants, etc.

En gros, le SIMDUT dit que tous les employés ont le « droit de savoir » avec quoi ils travaillent, les risques auxquels ils s'exposent, les précautions à prendre et les procédures en place en cas d'accident.

En tant que propriétaire ou gestionnaire, il vous incombe de faire en sorte que tous vos employés soient formés adéquatement conformément au SIMDUT. Pour en savoir plus, visitez le site Web de Santé Canada¹.

2.4.1 Fiches techniques sur la sécurité des substances (FTSS)

La **fiche technique sur la sécurité des substances (FTSS)** énumère les ingrédients dangereux et indique les mesures de sécurité et d'urgence à prendre à l'égard de tous les produits industriels (et certains produits de consommation) utilisés en milieu de travail. Selon le règlement du SIMDUT :

- une FTSS doit être fournie aux utilisateurs de tout produit commercial dangereux;
- des étiquettes doivent être apposées sur les produits commerciaux dont la teneur en certaines substances dangereuses est supérieure à la limite fixée par le SIMDUT;
- les travailleurs qui utilisent des produits visés par le SIMDUT doivent avoir reçu une formation appropriée sur l'utilisation de ces produits;
- en cas d'urgence, si un médecin demande la FTSS d'un produit dangereux, le fournisseur est tenu de la lui fournir.

Les fournisseurs ne sont pas obligés de fournir de FTSS pour les produits de consommation. Mais, si vous en utilisez, vous souhaitez peut-être demander à votre fournisseur qu'il vous donne la FTSS d'un produit commercial semblable, surtout si l'un des membres de votre personnel souffre d'allergies ou d'asthme. Vous pouvez également vous procurer des FTSS auprès du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, ou simplement demander à votre fournisseur la liste complète des ingrédients que renferme son produit.

À noter que les FTSS n'énumèrent que les produits chimiques dangereux comptant pour plus de 1 % des ingrédients d'un produit. Les produits chimiques qui causent le cancer, sensibilisent les voies respiratoires ou ont des effets sur la fonction reproductrice doivent être énumérés s'ils constituent plus de 0,1 % d'un produit.

¹ <http://www.hc-sc.gc.ca/ewh-semt/occup-travail/whmis-simdut/index-fra.php>



Évaluation du risque d'exposition

Plusieurs facteurs déterminent le risque associé à l'exposition à une matière dangereuse, comme la toxicité, la quantité de matière dangereuse dans le produit et la durée d'exposition. Il faut également savoir que la plupart des renseignements qui apparaissent sur les FTSS ont été mis au point relativement à des hommes adultes, et pour chaque produit chimique pris séparément. Les effets de mélanges de produits chimiques ou les risques pour les femmes et les enfants pourraient être très différents.

Termes techniques

Voici la définition de quelques termes pouvant figurer sur une FTSS :

- Cancérogène : substance pouvant causer le cancer.
- Hormonal : produit chimique agissant comme une hormone.
- Agent toxique pour la reproduction : produit chimique endommageant les ovules, le sperme ou les organes génitaux chez l'être humain.
- Sensibilisation : état amenant graduellement le corps à réagir à des quantités de plus en plus faibles de produit.
- Agent tératogène : substance causant des malformations chez le fœtus (l'enfant à naître).
- Toxine/toxique : poison ou matière toxique.

Il y a plusieurs guides conçus pour vous aider à comprendre les FTSS, notamment :

- *A Users Guide to MSDS* de l'Association pour la prévention des accidents industriels (APAI);
- *La FTSS – Guide de base de l'utilisateur* du Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail (CCOHS);
- *La FTSS – Une explication des termes courants*.

Où peut-on se procurer une FTSS?

La lecture d'une télécopie de FTSS est souvent difficile. Il vaut mieux la télécharger sur Internet ou demander qu'on vous en envoie une par la poste.

Les FTSS canadiennes comportent neuf sections. Dans d'autres pays, elles ont 16 sections. Certains fournisseurs créent aussi leurs propres FTSS. Par conséquent, pour un même produit, ne vous surprenez pas si les renseignements figurant dans une section donnée changent d'une FTSS à l'autre.

Rappelez-vous qu'on trouve très peu de données pour certains produits chimiques. De plus, le fait qu'un produit chimique n'apparaît pas sur une FTSS ne signifie nullement qu'il est inoffensif. Faites toujours très attention lorsque vous utilisez ou entreposez des produits ou des substances chimiques ou lorsque vous formez vos employés sur l'utilisation de ces produits.



FICHE TECHNIQUE SUR LA SÉCURITÉ DES SUBSTANCES (FTSS)

Une FTSS canadienne comprend les neuf sections suivantes :

Section 1 : Renseignements sur le produit

Cette section comprend ce qui suit :

- le nom du produit ou son appellation commerciale;
- le numéro d'identification du produit (NIP);
- la formule chimique des produits chimiques requis;
- le nom du fabricant ou du fournisseur;
- les adresses et numéros de téléphone, y compris les numéros de téléphone en cas d'urgence;
- des descriptions des usages courants ou prévus.

Section 2 : Ingrédients dangereux

Cette section comprend généralement ce qui suit :

- les noms des ingrédients dangereux requis;
- le pourcentage de chaque ingrédient exprimé en poids ou en volume;
- les numéros CAS (Chemical Abstract System);
- la DL 50 (dose létale) ou la CL 50 (concentration létale) selon les résultats de tests;
- les limites d'exposition professionnelle.

Pour le même ingrédient ou produit chimique, il existe plusieurs noms ou variations. L'American Chemical Society attribue un numéro CAS à chaque produit chimique. Les numéros CAS peuvent vous aider à trouver le bon produit chimique et à ne pas confondre des produits dont les noms ont une sonorité semblable. Bon nombre de noms de produits chimiques comportent de plus des numéros qui doivent être identiques. Les tests sur la DL 50 (dose létale) ou la CL 50 (concentration létale) indiquent la quantité requise du produit chimique pour entraîner la mort de la moitié d'une population animale. Chaque résultat de test DL 50 ou CL 50 a trait à un type précis d'animal et de voie d'exposition. On ne peut comparer entre eux les résultats de tests DL 50 ou CL 50 à moins qu'ils ne portent sur le même type d'animal et la même voie d'exposition. Chaque fois que vous tentez de comparer l'information sur un produit avec celle portant sur un autre, il est important que vous utilisiez des informations équivalentes.



Section 3 : Caractéristiques chimiques et physiques

Cette section contient des renseignements sur les caractéristiques chimiques et physiques du produit :

- son état physique en fonction des conditions énoncées : vapeur, liquide ou solide;
- son apparence et son odeur caractéristiques (le cas échéant);
- ses points de congélation et de fusion;
- sa vitesse d'évaporation (s'il est évaporable);
- ce à quoi il ressemble et ce qu'il sent;
- son pH (acide ou base).

Section 4 : Risques d'incendie et d'explosion

Cette section explique de quelle façon prévenir un incendie ou une explosion au moment de l'entreposage ou de l'utilisation du produit. Elle présente également des recommandations sur la façon d'éteindre, le cas échéant, un incendie.

Section 5 : Réactivité

Cette section vous indique dans quelles conditions peuvent se produire des réactions chimiques dangereuses. Cette information vous explique de quelle façon vous pouvez éviter les mélanges dangereux et employer de bonnes méthodes d'entreposage.

Section 6 : Toxicité

Cette section renferme de l'information sur les symptômes, les signes et les effets sur la santé selon qu'il s'agit d'une exposition aiguë (à court terme) ou chronique (à long terme). Elle vous indique si le produit est irritant ou peut causer une sensibilisation, des allergies, de l'asthme ou le cancer. Elle vous indique en outre si le produit peut nuire au développement normal des cellules et des organes (effets sur le développement et sur la reproduction) et si des effets surviennent quand ce produit chimique est combiné à d'autres (effets additifs et synergiques).

L'information que contient cette section repose sur la façon dont le produit serait utilisé en milieu de travail. On y trouve aussi de l'information sur les limites d'exposition professionnelle établies par divers organismes de réglementation. Chaque exposition est reliée à la voie d'exposition, soit la façon dont le produit chimique peut s'introduire dans le corps. Par exemple, le produit chimique peut pénétrer par contact avec la peau ou les yeux, par les poumons (inhalation) ou par l'estomac (ingestion).



Les FTSS renferment habituellement peu d'informations sur certains aspects auxquels le consommateur peut s'intéresser, comme les effets neurologiques (nerfs et cerveau), hormonaux et cognitifs (apprentissage).

Cette section peut se révéler moins pertinente pour les milieux résidentiels où ce sont les expositions à long terme à de faibles doses et à des mélanges complexes de produits chimiques qui sont les plus courantes. De plus, puisque la plupart des renseignements qui y sont fournis ont trait à des expositions touchant des hommes adultes, ils sont moins pertinents pour les milieux résidentiels où vivent des populations à risque comme des enfants, des personnes handicapées et des personnes âgées.

Section 7 : Mesures préventives

Cette section vous indique si vous devez porter des vêtements spéciaux, ou encore aérer les lieux et porter un masque filtrant pour vous protéger quand vous utilisez le produit en cause.

Section 8 : Premiers soins

Cette section vous indique quoi faire en cas d'accident ou de situation d'urgence.

Section 9 : Rédaction de la fiche

Dans cette section, on trouve le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'auteur de la FTSS de même que la date de sa rédaction ou de sa dernière révision. Une FTSS demeure valide jusqu'à trois ans après sa rédaction ou sa dernière révision.

Autres renseignements fournis sur une FTSS

Sur une FTSS, on peut trouver d'autres sections renfermant de plus amples renseignements sur les effets environnementaux. Parmi ces renseignements, citons les effets sur les oiseaux, les plantes, les animaux et les micro-organismes, des méthodes recommandées d'élimination et de transport des produits, des informations relatives à la réglementation et diverses données.

Autres sources de renseignements sur les ingrédients chimiques

Les sources de renseignements additionnels sont nombreuses, dont l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques, le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail, les associations industrielles, les établissements universitaires, les organismes environnementaux, les ministères fédéraux et provinciaux, les bibliothèques et Internet. De plus, on peut trouver des répertoires sur les produits chimiques, la santé et l'environnement dans les bibliothèques, sur CD-ROM ou dans Internet.

Il y a maintenant dans Internet de nombreuses bases de données sur les produits chimiques. Si vous n'avez pas accès à Internet à la maison ou au bureau, la bibliothèque ou un établissement d'enseignement de votre localité peut probablement vous offrir un accès à Internet, même si vous ne savez pas vous servir d'un ordinateur. Certains sites Internet peuvent exiger des frais pour les services fournis.



Pour lancer une recherche générale dans le Web, tapez « répertoires chimiques » ou « répertoires environnementaux ». Ces mots clés vous guideront vers une liste de sources pertinentes de renseignements. Les bibliothèques et le Web sont pourvus de répertoires chimiques et environnementaux qui dressent la liste de la plupart des sources de renseignements classées par catégories.

Si vous ne pouvez obtenir de l'information sur les ingrédients réglementés ou non d'un produit, vous pouvez consulter un manuel de formules chimiques qui dresse la liste des formules types de nombreux produits. Vous pouvez également lire des documents destinés aux consommateurs qui mentionnent les ingrédients habituellement contenus dans les produits de consommation et leurs effets sur la santé. Bien qu'elles soient parfois utiles, on ne peut se fier à ces seules sources car un même produit peut être fabriqué de diverses façons. Si vous connaissez le nom chimique ou le numéro CAS d'un produit, vous pouvez tenter de repérer ce dernier dans un répertoire. Si vous ne parvenez pas à trouver les renseignements dont vous avez besoin dans le Web ou dans une bibliothèque, vous pouvez composer le numéro d'urgence de l'Association canadienne des fabricants de produits chimiques pour obtenir les noms des fournisseurs de produits chimiques. Retenez que certains de ces organismes ne sont pas conçus pour offrir des services au public et peuvent donc refuser de fournir des réponses complètes à vos questions ou en être incapables.



GUIDE DES HEURES D'ENTRETIEN MÉNAGER

Ce tableau fournit une estimation du temps requis pour exécuter diverses opérations de nettoyage et d'entretien. Utilisez ce guide pour estimer la charge de travail du personnel sur place.

P = personnel sur place

E = entrepreneur

Tâche	Par	Temps requis
Une fois par jour		
Nettoyer le local du compacteur de déchets	P/E	
Laver les vitres intérieures	P/E	27,9 m ² (300 pi ²) à l'heure
Nettoyer les salles de toilette et les douches des aires communes	P/E	
- par toilette		4 min
- par porte, enlever les taches de chaque côté		1 min
- miroirs		1 min
- distributeur de serviettes sanitaires		0,5 min
- urinoir		3 min
- lavabo et distributeur de savon		3 min
- nettoyage général		120 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer la salle de sauna	P/E	
Enlever les taches	P/E	
Plusieurs fois par semaine		
Balayer le plancher dans le foyer d'entrée et les autres entrées (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Laver les portes d'entrée (4 fois)	P/E	125 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer les vitres dans le foyer (4 fois)	P/E	125 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Laver et désinfecter l'interphone (4 fois)	P/E	2 min
Passer l'aspirateur sur les tapis d'entrée (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Passer l'aspirateur sur les moquettes dans les corridors et enlever les taches (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Vider les poubelles et les cendriers (4 fois)	P/E	0,5 min/poubelle ou cendrier
Épousseter les appareils en chrome (4 fois)	P/E	0,4 min/appareil
Épousseter les lentilles et les appliques (extérieur) (4 fois)	P/E	0,4 min/appareil
Laver l'extérieur des portes d'ascenseur (2 fois)	P/E	5 min/paire de portes
Laver l'intérieur des portes d'ascenseur (4 fois)	P/E	5 min/paire de portes
Passer l'aspirateur sur les tapis de l'ascenseur et enlever les taches (4 fois)	P/E	5 min/ascenseur
Laver et désinfecter les commandes d'ascenseur (4 fois)	P/E	2 min
Nettoyer et faire briller les miroirs d'ascenseur (4 fois)	P/E	27,9 m ² (300 pi ²) à l'heure
Laver le pourtour de la piscine (2 fois)	P/E	100 min (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Passer l'aspirateur sur la moquette du hall et enlever les taches (4 fois)	P/E	30 min (1 000 pi ²)
Passer l'aspirateur sur les moquettes des salles communes (4 fois)	P/E	25 min (1 000 pi ²)
Enlever les taches sur les moquettes dans les salles communes (4 fois)	P/E	5 min (1 000 pi ²)
Nettoyer l'équipement du centre de conditionnement physique (2 fois)	P/E	
Balayer les escaliers et les paliers (2 fois)	P/E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)



GUIDE DES HEURES D'ENTRETIEN MÉNAGER (SUITE)

Tâche	Par	Temps requis
Une fois par semaine		
Polir les planchers	P/E	45 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Polir les appareils en chrome	P/E	2 min/appareil
Laver les murs de l'ascenseur	P/E	30 min/ascenseur
Épousseter toutes les pièces d'appui des salles communes	P/E	
Balayer le plancher des locaux techniques/électriques	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer le vide-ordures	P/E	10 min/étage
Deux fois par mois		
Laver les escaliers et les paliers		100 min/92,9 m ² (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Laver à l'eau les mains courantes dans les escaliers		5 min/escalier/étage
Une fois par mois		
Laver les tapis d'entrée et les suspendre pour les faire sécher	P/E	15 minutes/tapis
Laver les planchers dans les locaux techniques/électriques	P/E	100 min/92,9 m ² (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Enlever les taches sur le plancher du garage souterrain	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Quatre fois par année		
Laver les moquettes	E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Trois fois par année		
Passer la balayeuse industrielle et laver à haute pression le garage souterrain	E	de 15 à 50 min/92,9 m ² (1 000 pi ²), selon la machine utilisée
Deux fois par année		
Nettoyer les moquettes en profondeur	E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer l'intérieur du bassin collecteur	E	
Une fois par année		
Inspecter les bancs, les bacs à fleurs et les protecteurs pour arbres	E	
Faire l'entretien de la souffleuse à neige	E	
Fréquence variée		
Nettoyer l'appartement (lors d'un changement de locataire)	P/E	



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE

Cette liste générique est fournie à titre de référence. La plupart des immeubles auront moins d'éléments à vérifier que ceux énumérés ici. Supprimez ceux qui ne s'appliquent pas à votre situation. Certains des éléments mentionnés sous la rubrique « Travaux à effectuer » se passent d'explications, mais d'autres sont moins évidents.

Liste principale de vérification opérationnelle

Immeuble : _____

Exploitant de l'immeuble : _____

Gestionnaire de l'immeuble : _____

Légende

GI = Gestionnaire de l'immeuble

P = Personnel sur place

E = Entrepreneur

X = Mois suggéré

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Quotidiennement													
Inspection Regarder/écouter/toucher (RET)	P												
Nettoyage du local du compacteur de déchets	P/E												
Lavage des vitres intérieures	P/E												
Nettoyage des salles de toilette et des douches des aires communes	P/E												
Nettoyage de la salle de sauna	P/E												
Nettoyage des taches dans les aires communes et les corridors	P/E												
Ramassage des débris qui traînent sur la propriété	P/E												
Vérification des ascenseurs (RET)	P												
Vérification des portes de garage escamotables (RET)	P												
Vérification de tous les moteurs électriques (RET)	P												
Vérification du panneau de contrôle des alarmes d'incendie (RET)	P												
Essai du réseau d'extinction d'incendie (RET)	P												
Surveillance de la température de l'eau chaude (RET)	P												
Vérification du niveau du réservoir de dilatation (RET)	P												
Nettoyage du filtre à charpie de l'évent de la buanderie	P												



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Plusieurs fois par semaine													
Vidage des poubelles et des cendriers (4 fois)	P/E												
Balayage du plancher dans le foyer d'entrée et les autres entrées (4 fois)	P/E												
Balayage des escaliers et des paliers (2 fois)	P/E												
Lavage du pourtour de la piscine (2 fois)	P/E												
Passage de l'aspirateur et enlèvement des taches sur les tapis des ascenseurs (4 fois)	P/E												
Passage de l'aspirateur et enlèvement des taches sur la moquette du hall (4 fois)	P/E												
Passage de l'aspirateur sur la moquette des salles communes (4 fois)	P/E												
Enlèvement des taches sur la moquette des salles communes (4 fois)	P/E												
Passage de l'aspirateur et enlèvement des taches sur la moquette des corridors (4 fois)	P/E												
Passage de l'aspirateur sur les tapis d'entrée (4 fois)	P/E												
Lavage des portes d'entrée (4 fois)	P/E												
Lavage et désinfection du panneau de l'interphone (4 fois)	P/E												
Époussetage des appareils en chrome (4 fois)	P/E												
Époussetage des lentilles et des appliques (extérieur) (4 fois)	P/E												
Lavage de l'extérieur des portes d'ascenseur (2 fois)	P/E												
Lavage de l'intérieur des portes d'ascenseur (4 fois)	P/E												
Lavage et désinfection des commandes d'ascenseur (4 fois)	P/E												
Nettoyage et polissage des miroirs d'ascenseur (4 fois)	P/E												
Nettoyage de l'équipement du centre de conditionnement physique (2 fois)	P/E												
Nettoyage des vitres du foyer d'entrée (4 fois)	P/E												
Entretien régulier de la piscine (3 fois)	E												
Une fois par semaine													
Balayage du plancher des locaux techniques/électriques	P/E												
Polissage des planchers	P/E												
Polissage des appareils en chrome	P/E												
Lavage des murs d'ascenseur	P/E												
Époussetage de toutes les pièces d'appui des salles communes	P/E												
Nettoyage du vide-ordures	P/E												
Tonte du gazon	P/E												
Arrosage de la pelouse	P/E												
Purge des réservoirs du système de gicleurs	P												
Vérification hebdomadaire du réseau d'extinction d'incendie	P												



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Deux fois par mois													
Lavage des escaliers et des paliers													
Lavage à l'eau des mains courantes dans les escaliers													
Une fois par mois													
Examen des registres quotidiens	GI												
Balayage sommaire du garage de stationnement	P/E												
Shampouinage et séchage à l'air des tapis d'entrée	P/E												
Lavage du plancher des locaux techniques/électriques	P/E												
Service de lutte contre les insectes et animaux nuisibles	E												
Inspection de l'immeuble	GI												
Lubrification du coupe-bordure	P/E												
Inspection de la tondeuse	E												
Vérification des panneaux indicateurs du garage de stationnement	P												
Inspection de la couverture multicouche	P			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Vérification du registre d'inspection des ascenseurs	GI												
Entretien des ascenseurs	E												
Vérification de tous les appareils d'éclairage et ballasts	P												
Vérification des disjoncteurs différentiels	P												
Vérification de tous les extincteurs d'incendie	P												
Entretien des compresseurs d'air	P												
Inspection des robinets d'incendie armés	P												
Essai du réseau d'extinction d'incendie	P/E												
Traitement de l'eau	E												
Inspection des chaudières électriques pour déceler les fuites	E												
Vérification des solutions glycolées	E												
Entretien du refroidisseur	E					X	X	X	X	X	X		
Lubrification des systèmes à détente directe	P/E												
Remplacement des filtres à combustible et à air	P												



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Six fois par année													
Commande de fournitures	GI/P	X		X		X		X		X		X	
Lubrification des moteurs, des pompes et des ventilateurs	E		X		X		X		X		X		X
Vérification du réseau d'extinction d'incendie	E	X		X		X		X		X		X	
Quatre fois par année													
Shampouinage des moquettes	E	X		X				X		X			
Entretien des portes escamotables en plafond	E		X			X			X			X	
Exercice d'incendie	GI/P	X			X			X			X		
Trois fois par année													
Balayage/nettoyage à la machine du garage	E		X			X				X			
Enlèvement des débris et de la glace dans les puisard	E/P		X			X					X		
Tous les six mois													
Évaluation des employés	GI		X										X
Nettoyage en profondeur des moquettes	E					X							X
Nettoyage du puisard intérieur	E				X					X			
Balayage à la machine à l'extérieur	E				X					X			
Fertilisation de la pelouse	E					X				X			
Vaporisation du liquide désherbant (au besoin)	E												
Taille des arbres et arbustes (printemps et automne)	E				X					X			
Inspection des portes et fenêtres	P/E			X								X	
Inspection du toit en pente, des gouttières et du vide sous toit	P				X							X	
Entretien du compacteur	E			X						X			
Entretien de la génératrice de secours/rapport	E				X						X		
Vérification du réseau d'extinction d'incendie	E												
Inspection des serpentins, des conduits et des registres	E												
Entretien et nettoyage des sècheuses	P												
Entretien du ventilo-convecteur	E				X						X		



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Une fois par année													
Préparation du budget	GI								X				
Révision de la liste annuelle de vérification opérationnelle	GI	X											
Révision des tâches au planificateur mensuel	GI	X											
Révision du formulaire Regarder/écouter/toucher	GI	X											
Établissement du calendrier des vacances du personnel	GI		X										
Mise à jour de l'inventaire de l'immeuble	GI	X											
Commande de sel et de calcium	GI										X		
Mise en place des décorations de Noël	GI											X	
Enlèvement des décorations de Noël	P	X											
Renouvellement des assurances	P												
Approbation des polices d'assurance	E												
Inspection des bancs, des bacs à fleurs et des corsets d'arbres	E												
Entretien de la souffleuse à neige	E										X		
Inspection de la peinture extérieure	E					X	X						
Inspection des panneaux de signalisation et des clôtures	GI					X							
Nettoyage de la marquise de l'entrée	GI					X							
Pose des filets, inspection des courts de tennis et des terrains de jeux	P					X							
Nettoyage des puits d'aération du garage	P							X					
Lavage des vitres extérieures	E							X					
Inspection des tuyaux d'arrosage	E		X										
Traçage des lignes du stationnement	E						X						
Ajout de terre végétale	E										X		
Mise en marche des asperseurs de pelouse	E					X							
Arrêt des asperseurs de pelouse	E										X		
Remplacement de ce qui a été détruit par l'hiver	E					X							
Nettoyage de printemps	E				X								
Nettoyage d'automne	E										X		
Plantation de fleurs	E					X							
Inspection du revêtement de sol et du béton	E					X							
Fertilisation de printemps	GI				X	X							
Fertilisation d'automne	E								X	X			
Taille des arbres et arbustes	E				X	X	X						



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Une fois par année (suite)													
Nettoyage du bac à ordures et du vide-ordures	E						×						
Inspection de la rampe d'accès	E								×				
Nettoyage des puisards extérieurs	E						×						
Inspection des ancrages de toit	E				×								
Inspection de tous les trottoirs	E												
Inspection des murs de soutènement	E												
Inspection des escaliers et des mains courantes	E				×								
Vérification de l'intégrité structurale des fondations	P												
Inspection de la toiture	P												
Mise en marche du chauffage de la rampe d'accès	E											×	
Fermeture du chauffage de la rampe d'accès	E				×								
Mise en fonction des systèmes de chauffe-tuyaux	E										×	×	
Arrêt des systèmes de chauffe-tuyaux	P		×	×									
Serrage des pièces de fixation sur les appareils de commutation de plus de 200 amp.	P		×							×			
Entretien du matériel vidéo	E	×											
Nettoyage des appareils d'éclairage	E												
Activation des prises des chauffe-moteurs													×
Interruption du courant aux prises des chauffe-moteurs	P			×									
Inspection du réseau de distribution électrique en aluminium	P												
Vérification du câblage électrique en aluminium dans les appartements	E												
Nettoyage des détecteurs de fumée avec un aspirateur	E												
Inspection du matériel de lutte contre les incendies/certificats	P												
Inspection des extincteurs d'incendie	E												
Essai du réseau d'extinction d'incendie	E												
Connexion de l'appareil téléphonique de la piscine	E						×						
Déconnexion de l'appareil téléphonique de la piscine	Gl									×			
Vidange des drains horizontaux et verticaux	Gl						×						
Nettoyage des puisards et du bassin collecteur	E						×						
Ouverture de la piscine	E						×						
Préparation de la piscine pour l'hiver	E										×		
Inspection du coulis et du calfeutrage des douches et des spas	E											×	
Vidange de tous les tuyaux d'arrosage extérieurs	Gl										×		



LISTE PRINCIPALE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Une fois par année (suite)													
Nettoyage à la pression de tous les drains horizontaux	P												
Entretien des dispositifs antirefoulement	E										X		
Nettoyage des réservoirs d'eau chaude	E							X					
Nettoyage des échangeurs de chaleur	E							X					
Nettoyage des crépines de toutes les pompes	E							X					
Commutation au chauffage	E									X	X		
Commutation à la climatisation	E				X	X							
Nettoyage des événements de la buanderie	E				X					X			
Vérification des commandes et des capteurs des chaudières	E												
Nettoyage de toutes les chaudières	E						X	X					
Mise à l'essai de l'efficacité des chaudières	E	X											
Préparation du refroidisseur pour l'hiver	E											X	
Entretien du refroidisseur	E	X	X										
Entretien de la tour de refroidissement	E				X	X							
Inspection des portes et registres coupe-feu	E												
Divers (fréquence)													
Nettoyage des appartements (lors d'un changement de locataire)	P/E												
Balayage thermique de la couverture (aux 3 ou 4 ans)	E												
Vérification des prises de courant des appartements (lors d'un changement de locataire)	P												
Épreuve hydrostatique des extincteurs (aux 5 ans)	E												
Vidange et mise à l'essai de tous les extincteurs (aux 6 ans)	E												
Épreuve hydrostatique des extincteurs chimiques (aux 12 ans)	E												
Recherche d'obstructions dans le système d'extincteurs sous air (aux 15 ans)	E												
Épreuve hydrostatique du système d'extincteurs sous air (aux 5 ans)	E												
Mise à l'essai du réseau d'extinction d'incendie (aux 2 ans)	E												
Remplacement des rondelles des robinets (aux 2 ans)	P												
Lavage à la pression des conduits d'extraction verticaux des cuisines (aux 5 à 7 ans)	E												



POLITIQUE DU « FAIRE OU FAIRE FAIRE »

Demandes d'entretien et entrepreneurs chargés de superviser les travaux

N^{bre} d'appart. _____ x 2 minutes/jour = _____ min/jour

Inspection quotidienne « Regarder/écouter/toucher »

N^{bre} de locaux techniques _____ x 20 min/local/jour = _____ min/jour

N^{bre} de salles du circuit d'eau réfrigérée _____ x 10 min/salle/jour = _____ min/jour

Inspection de l'équipement de toit – 10 min, s'il y a lieu = _____ min/jour

Nettoyage du conduit d'évacuation de la buanderie – 10 min, s'il y a lieu = _____ min/jour

Tâches mensuelles

Comprend toutes les tâches sur la Liste de vérification opérationnelle confiées au concierge.

= _____ 30 _____ min/jour

Total : _____ min/jour X $\frac{5 \text{ jours/sem.}}{60 \text{ min/h}}$ = _____ h/sem.

Si la charge de travail hebdomadaire dépasse 40 heures, une seconde personne sera nécessaire pour aider le concierge. Pour compléter la semaine de travail, il faudra alors ajouter des tâches à partir de la Liste de vérification opérationnelle.

Description de la tâche	Fréquence (hebdomadaire)	Nombre d'unités	Temps par unité	Temps requis (h/sem.)	Temps cumul. (h/sem.)
Exemple : Balayer le hall et l'entrée	4	139 m ² (1 500 pi ²)	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)	3	68



LISTE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE

Bâtiment : _____

Exploitant de l'immeuble : _____

Gestionnaire de l'immeuble : _____

Légende

GI = Gestionnaire de l'immeuble

P = Personnel sur place

E = Entrepreneur

X = Mois suggéré

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Mensuellement													
Inspection de sécurité	GI												
Examen des registres quotidiens	GI												
Service de lutte contre les insectes et animaux nuisibles	E												
Inspection de l'immeuble	GI												
Vérification du registre d'inspection des ascenseurs	GI												
Essai du réseau d'extinction d'incendie	GI												
Vérification de l'outillage contre le feu et des entrées dans le registre	GI												
Entretien des ascenseurs	E												
Traitement de l'eau	E												
Remplacement des filtres à combustible et à air	P												
Entretien du refroidisseur	E					X	X	X	X	X	X		
Six fois par année													
Commande de fournitures	GI/P	X		X		X		X		X		X	
Entretien des pompes et des ventilateurs	E		X		X		X		X		X		X
Quatre fois par année													
Léger nettoyage des moquettes	E	X		X				X		X			
Entretien des portes escamotables en plafond	E		X			X			X			X	
Exercice d'incendie	GI/P	X			X			X			X		
Trois fois par année													
Balayage/nettoyage à la machine du garage	E		X			X				X			
Tous les six mois													
Évaluation des employés	GI		X										X
Entretien des trémies, de la pompe et du chariot du compacteur	E		X						X				
Nettoyage en profondeur des moquettes	E					X							X
Balayage à la machine à l'extérieur	E			X						X			
Taille des arbres et arbustes (printemps et automne)	E				X					X			
Vaporisation du liquide dés herbant (au besoin)	E												
Entretien du compacteur	E			X						X			
Nettoyage du puisard intérieur	E			X						X			
Entretien de la génératrice de secours/rapport	E				X						X		
Entretien du ventilo-convecteur	E				X						X		



LISTE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Annuellement													
Préparer le budget	GI								X				
Établir le calendrier des vacances du personnel	GI		X										
Mettre à jour l'inventaire de l'immeuble	GI	X											
Passer la commande de sel et de calcium	GI										X		
Installer les décorations de Noël	P											X	
Enlever les décorations de Noël	P	X											
Renouveler l'assurance	E												
Approuver la police d'assurance	E												
Peinture extérieure	GI					X	X						
Inspecter les panneaux de signalisation et les clôtures	GI					X							
Nettoyer la marquise de l'entrée	P					X							
Installer les filets, inspecter les courts de tennis et les terrains de jeux	P					X							
Nettoyer les puits d'aération du garage	E							X					
Laver les vitres extérieures	E							X					
Inspecter tous les tuyaux d'arrosage	E		X										
Peindre les lignes dans le parc de stationnement	E						X						
Effectuer la fertilisation de printemps	E				X	X							
Effectuer la fertilisation d'automne	E									X	X		
Ajouter de la terre végétale	E										X		
Mettre en marche les asperseurs de la pelouse	E					X							
Arrêter les asperseurs de la pelouse	E										X		
Remplacer ce qui a été détruit par l'hiver	E					X							
Nettoyage de printemps	E				X								
Nettoyage d'automne	E										X		
Plantation de fleurs	E					X							
Inspection du revêtement de sol et du béton	GI					X							
Nettoyage du bac à ordures et du vide-ordures	E						X						
Inspection de la rampe d'accès	E								X				
Nettoyage des puisards extérieurs	E						X						
Inspection des ancrages de toit	E				X								



LISTE DE VÉRIFICATION OPÉRATIONNELLE (SUITE)

Travaux à effectuer	Par	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
Annuellement (suite)													
Mise en marche du chauffage de la rampe d'accès	E												×
Fermeture du chauffage de la rampe d'accès	E				×								
Mise en fonction des systèmes de chauffe-tuyaux	P										×	×	
Arrêt des systèmes de chauffe-tuyaux	P		×	×									
Serrage des pièces de fixation sur les appareils de commutation de plus de 200 amp.	E		×							×			
Entretien du matériel vidéo	E	×											
Nettoyage des détecteurs de fumée	P												
Inspection du matériel de lutte contre les incendies/certificats	E												
Connexion de l'appareil téléphonique de la piscine	Gl						×						
Déconnexion de l'appareil téléphonique de la piscine	Gl									×			
Vidange des drains horizontaux et verticaux	E						×						
Nettoyage des puisards et du bassin collecteur	E						×						
Ouverture de la piscine	E						×						
Préparation de la piscine pour l'hiver	E										×		
Entretien des dispositifs antirefoulement	E											×	
Inspection du coulis et du calfeutrage des douches et des spas	Gl											×	
Nettoyage de toutes les chaudières	E						×	×					
Vérification du rendement des chaudières/rapports	E	×											
Nettoyage des réservoirs d'eau chaude/échangeurs de chaleur/crépines des pompes	E							×					
Préparation du refroidisseur pour l'hiver	E											×	
Commutation au chauffage	E											×	
Commutation à la climatisation	E				×	×							
Nettoyage des événements de la buanderie	E				×					×			



FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER »

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiqu.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Chauffage du bâtiment									
	Température extérieure								
	Température de calcul	<82,2°C							
	Temp. d'alimentation du bâtiment								
	Temp. de l'air de reprise du bâtiment								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'entrée								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'entrée								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'entrée								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
	Pression d'entrée								
P-	Pompe ouverte/fermée	Ouverte							
	Pression d'aspiration								
	Pression de refoulement								
P-	Pompe ouverte/fermée								
	Pression d'aspiration								
	Pression de refoulement								
	Niveau du réservoir de dilatation	De 1/4 à 3/4							
	Pression de la soupape de décharge d'eau d'appoint								
Initiales du gestionnaire immobilier :									



FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiqu.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Système de chauffage – divers									
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Température d'entrée								
	Température de sortie								
P-	Pompe ouverte/fermée	Ouverte							
	Pression d'aspiration								
	Pression de refoulement								
P-	Pompe ouverte/fermée								
	Pression d'aspiration								
	Pression de refoulement								
	Temp. d'alimentation – chauffage primaire								
	Temp. de reprise – chauffage primaire								
	Niveau du réservoir de dilatation	De $\frac{1}{4}$ à $\frac{3}{4}$							
	Pression de la soupape de décharge d'eau d'appoint								
Initiales du gestionnaire immobilier :									

FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiqu.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Eau chaude domestique									
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Pompe ouverte/fermée								
	Température de sortie								
	Pression de sortie								
B-	Brûleur ouvert/fermé								
	Pompe ouverte/fermée								
	Température de sortie								
	Pression de sortie								
P-	Pompe de recirc. ouverte/fermée	Ouverte							
	Température du réservoir								
	Température du réservoir								
	Température de l'eau de distribution								
Système : Air d'alimentation des corridors									
SV-	Ventilateur de corridor ouvert/fermé								
	Température des corridors								
	Brûleur no° 1 ouvert/fermé								
	Brûleur no° 2 ouvert/fermé								
P-	Pompe à glycol ouverte/fermée								
	Temp. du glycol de distribution								
	Niveau du réservoir de dilatation	De 1/4 à 3/4							
Initiales du gestionnaire immobilier :									



FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiqu.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Système de refroidissement d'eau									
RE-	Refroidisseur d'eau ouvert/fermé								
	Réchauffeur d'huile ouvert/fermé (température de l'huile)								
	Température de l'eau de distribution réfrigérée								
	Température de l'eau distribuée par le condenseur								
TR-	Tour de refroidissement – temp. élevée/basse/fermée								
P-	Pompe à eau réfrigérée ouverte/fermée								
P-	Pompe à eau du condenseur ouverte/fermée								
	Température ambiante								
	Compteur d'eau de la tour de refroidissement	Ouvert							
Système : Local technique de l'ascenseur									
AS-	Ascenseur ouvert/fermé								
AS-	Ascenseur ouvert/fermé								
AS-	Ascenseur ouvert/fermé								
AS-	Ascenseur ouvert/fermé								
	Ventilateur d'extraction ouvert/fermé								
	Température ambiante								
	Pression dans l'armoire d'incendie								
	Initiales du gestionnaire immobilier :								

FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiq.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Local technique de la piscine									
P-	Pompe ouverte/fermée								
VAA-	Ventilateur d'air d'appoint ouvert/fermé								
	Température de l'air fourni								
VE-	Ventilateur d'extraction ouvert/fermé								
	Température de l'air de reprise								
Système : Génératrice de secours									
GS-	Chauffe-bloc – génératrice, ouvert/fermé	Ouvert							
	Température ambiante								
	Affichage de l'horloge								
Système : Compteurs pour les services publics									
	Lecture du compteur d'eau								
	Lecture du compteur d'électricité principal								
	Indicateur de maximum – Aiguille rouge								
	Indicateur de maximum – Aiguille noire								
	Lecture du compteur de gaz principal								
Initiales du gestionnaire immobilier :									

FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiqu.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système : Pompes relais d'eau domestique									
P-	Pompe relais ouverte/fermée								
	Pression d'entrée								
	Pression de sortie								
P-	Pompe relais ouverte/fermée								
	Pression d'entrée								
	Pression de sortie								
Système : Sécurité-incendie									
P-	Pompe à incendie principale ouverte/fermée/auto	Auto							
	Pression d'entrée								
	Pression de sortie								
P-	Pompe d'appoint ouverte/fermée/auto	Auto							
CO-	Compresseur ouvert/fermé/auto	Auto							
SE -	Pression de l'air du système d'extincteurs								
	Pression de l'eau du système d'extincteurs								
V-	Vanne d'extinction ouverte/fermée	Ouverte							
V-	Vanne d'extinction ouverte/fermée	Ouverte							
V-	Vanne d'extinction ouverte/fermée	Ouverte							
V-	Vanne d'extinction ouverte/fermée	Ouverte							
Initiales du gestionnaire immobilier :									



FORMULAIRE D'INSPECTION QUOTIDIENNE « REGARDER/ÉCOUTER/TOUCHER » (SUITE)

Immeuble : _____ Heure de l'inspection : _____

Opérateur: _____

N° étiq.	Paramètre mesuré	Échelle	Date de début (lundi)						
			Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi	Samedi	Dimanche
Système :									
Initiales du gestionnaire immobilier :									



DEMANDE DE REMBOURSEMENT

Présentée par : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

DIRECTIVES :

1. Soumettre la présente demande lorsque la petite caisse est remplie au tiers ou à la moitié.
2. Établir le rapprochement des fonds.
3. Le gestionnaire de l'immeuble ou du service doit approuver la demande remplie.
4. Placer les pièces justificatives dans une enveloppe et envoyer le tout au siège social, accompagné du présent formulaire dûment rempli.

PÉRIODE ALLANT DU : _____ **AU** _____

RAPPROCHEMENT DES FONDS :

Total des décaissements, depuis la demande de chèque _____ \$

AJOUTER : Encaisse _____

Total partiel _____ \$

Déduire : Fonds initiaux _____

Différence _____ \$

RAPPROCHEMENT ÉTABLI PAR : _____

DÉCLARATION :

J'ai compté l'encaisse et vérifié l'exactitude du rapprochement.

GESTIONNAIRE DE L'IMMEUBLE OU DU SERVICE

DATE



3.0 Services d'entretien ménager et d'entretien du terrain



3.1 ENTRETIEN MÉNAGER

Au Canada, chaque année, les propriétaires de collectifs d'habitation dépensent 500 millions de dollars et embauchent un demi-million de personnes rien que pour l'entretien ménager et le nettoyage de leurs immeubles. Or, jusqu'à 25 % de cet argent est gaspillé parce que les travailleurs font leur travail de façon inefficace.

Pour réduire vos coûts, assurez-vous que votre personnel d'entretien ou les entrepreneurs avec lesquels vous faites affaire comprennent bien vos attentes, la fréquence à laquelle vous vous attendez à ce que le travail soit fait et les normes de propreté que vous voulez les voir respecter. Cela veut dire de communiquer clairement :

- les tâches à exécuter;
- la façon de les exécuter;
- la fréquence à laquelle elles doivent l'être;
- la façon d'utiliser les outils, l'équipement et les fournitures appropriés pour chaque tâche;
- le niveau de propreté auquel vous vous attendez;
- toutes les mesures de sécurité.

Il appartient au gestionnaire de l'immeuble d'établir le calendrier de nettoyage, de superviser le travail et d'effectuer un suivi auprès du concierge pour s'assurer que tout est fait correctement et à temps. Vous pouvez vous servir du **Guide de nettoyage** à la fin de ce chapitre pour établir le calendrier et comme liste de vérification pour le contrôle de la qualité.

Si vous avez recours à un entrepreneur, le Guide de nettoyage et le **Guide des heures d'entretien ménager** (voir à la fin de ce chapitre) peuvent également vous être utiles au moment de demander des soumissions. Remplissez ces formulaires et envoyez-les (avec les renseignements sur l'immeuble) à trois ou quatre entreprises de bonne réputation. Demandez une estimation des heures-personnes annuelles et du nombre de personnes qu'elles utiliseront pour faire le travail, ainsi que quelques références que vous pourrez vérifier.

Assurez-vous que le contrat peut être annulé si le travail est insatisfaisant. Si un travail ne répond pas à vos attentes, avisez la direction de l'entreprise par écrit pour lui donner la chance de corriger la situation.

Un nouvel entrepreneur a généralement besoin de deux ou trois mois pour s'adapter. Si vous n'êtes pas satisfait de son travail à la fin du troisième mois, vous pouvez toujours demander de nouvelles soumissions ou engager un autre entrepreneur.



3.2 ENTRETIEN DU TERRAIN

L'entretien du terrain est une tâche saisonnière qui demande beaucoup moins de temps que l'entretien ménager. Sauf pour les très petits immeubles, il est généralement préférable d'engager un entrepreneur pour s'occuper du terrain.

Vous pouvez utiliser le **Guide d'entretien du terrain** à la fin de ce chapitre pour établir le calendrier d'entretien du terrain et communiquer vos attentes à votre personnel ou à l'entrepreneur retenu. Lorsque vous demandez des soumissions, n'oubliez pas d'inclure un **plan d'aménagement du terrain** (voir le modèle fourni à la fin du chapitre) des lieux indiquant clairement tous les parterres gazonnés, les arbres, les arbustes et les plates-bandes.

3.3 INITIATIVES ÉCOLOGIQUES

Il devient de plus en plus important pour les propriétaires et les gestionnaires de collectifs d'habitation au Canada de prendre le virage vert. Chaque année, de nouvelles lois sont adoptées pour protéger l'environnement. Les effets des herbicides et des pesticides sur la santé soulèvent également des préoccupations grandissantes, tout comme l'importance de conserver l'eau et l'énergie.

Autant du point de vue des affaires que de celui des relations publiques, le bon sens dicte de commencer à faire des choix plus respectueux de l'environnement chaque fois que c'est possible. Cela signifie notamment :

- d'opter pour des produits antiparasitaires et des produits de désherbage biologiques plutôt que pour des pesticides chimiques;
- de choisir des plantes indigènes qui ont moins besoin de désherbage et d'arrosage;
- d'utiliser des articles de nettoyage et des accessoires de jardin non toxiques;
- de promouvoir le recyclage en installant des bacs et en établissant des lieux de collecte.



GUIDE DE NETTOYAGE

Le nettoyage de cet immeuble doit se faire à un niveau de type « Prestige », ce qui signifie qu'il devrait s'attirer des compliments spontanés de la part des occupants ou des visiteurs. Les plaintes au sujet de la propreté des lieux devront être rares.

	Fréquence, par...		
	Sem.	Mois	Année
Hall d'entrée principal et autres entrées			
Balayer les planchers	4		
Laver les portes d'entrée	4		
Polir les planchers	1		
Nettoyer toutes les surfaces vitrées du hall d'entrée	4		
Nettoyer et désinfecter le poste d'interphone	4		
Passer l'aspirateur sur les tapis d'entrée	4		
Shampouiner les tapis d'entrée et les suspendre pour qu'ils sèchent		1	
Corridors			
Passer l'aspirateur sur la moquette et faire disparaître les taches	4		
Vider les poubelles et les cendriers	4		
Shampouiner la moquette			4
Épousseter les appareils d'éclairage en chrome	4		
Faire briller le chrome des appareils d'éclairage	1		
Épousseter l'extérieur des lentilles ou des appliques	4		
Nettoyer l'intérieur des lentilles et des surfaces réfléchissantes			1
Ascenseurs			
Laver l'extérieur des portes d'ascenseur	2		
Laver l'intérieur des portes d'ascenseur	4		
Passer l'aspirateur sur la moquette et faire disparaître les taches			4
Nettoyer et désinfecter les boutons, l'interphone et le téléphone	4		
Laver les murs	1		
Nettoyer et faire briller les miroirs	4		
Enceinte de la piscine			
Passer la vadrouille autour de la piscine	2		



GUIDE DE NETTOYAGE (SUITE)

	Fréquence, par...		
	Sem.	Mois	Année
Salon/salle de réception			
Passer l'aspirateur sur la moquette et faire disparaître les taches	4		
Vider les poubelles et les cendriers	4		
Shampouiner la moquette			4
Épousseter tous les rebords de fenêtre, toutes les bordures et tous les cadres pouvant être atteints sans l'aide d'une échelle	1		
Centre de conditionnement physique			
Passer l'aspirateur sur la moquette et faire disparaître les taches	4		
Shampouiner la moquette			4
Nettoyer les sièges, les dossiers, les bancs avec un germicide	2		
Nettoyer et faire briller les appareils en chrome	2		
Cages d'escalier arrière			
Passer le balai sur les marches et les paliers	2		
Passer la vadrouille sur les marches et les paliers		2	
Laver à l'eau les mains courantes		2	
Toilettes et vestiaires collectifs			
Laver les planchers avec un germicide, polir au besoin	4		
Laver les cuvettes, les urinoirs et les toilettes avec un germicide	4		
Nettoyer et faire briller les miroirs	4		
Remplir tous les distributeurs avec les produits fournis par le concierge	4		
Vider les corbeilles et les poubelles	4		
Épousseter les cloisons	1		
Laver les marques de doigts sur les murs, effacer les graffitis, nettoyer les cloisons	-- au besoin --		
Épousseter l'extérieur des casiers	1		
Laver à l'eau l'intérieur et l'extérieur des casiers vides		1	
Local technique (installations mécaniques et électriques)			
Balayer les planchers	1		
Laver les planchers		1	



GUIDE DES HEURES D'ENTRETIEN MÉNAGER

Ce tableau fournit une estimation du temps requis pour exécuter diverses opérations de nettoyage et d'entretien. Utilisez ce guide pour estimer la charge de travail du personnel sur place.

P = personnel sur place

E = entrepreneur

Tâche	Par	Temps requis
Une fois par jour		
Nettoyer le local du compacteur de déchets	P/E	
Laver les vitres intérieures	P/E	27,9 m ² (300 pi ²) à l'heure
Nettoyer les salles de toilette et les douches des aires communes	P/E	
- par toilette		4 min
- par porte, enlever les taches de chaque côté		1 min
- miroirs		1 min
- distributeur de serviettes sanitaires		0,5 min
- urinoir		3 min
- lavabo et distributeur de savon		3 min
- nettoyage général		120 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer la salle de sauna	P/E	
Enlever les taches	P/E	
Plusieurs fois par semaine		
Balayer le plancher dans le foyer d'entrée et les autres entrées (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Laver les portes d'entrée (4 fois)	P/E	125 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer les vitres dans le foyer (4 fois)	P/E	125 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Laver et désinfecter l'interphone (4 fois)	P/E	2 min
Passer l'aspirateur sur les tapis d'entrée (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Passer l'aspirateur sur les moquettes dans les corridors et enlever les taches (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Vider les poubelles et les cendriers (4 fois)	P/E	0,5 min/poubelle ou cendrier
Épousseter les appareils en chrome (4 fois)	P/E	0,4 min/appareil
Épousseter les lentilles et les appliques (extérieur) (4 fois)	P/E	0,4 min/appareil
Laver l'extérieur des portes d'ascenseur (2 fois)	P/E	5 min/paire de portes
Laver l'intérieur des portes d'ascenseur (4 fois)	P/E	5 min/paire de portes
Passer l'aspirateur sur les tapis de l'ascenseur et enlever les taches (4 fois)	P/E	5 min/ascenseur
Laver et désinfecter les commandes d'ascenseur (4 fois)	P/E	2 min
Nettoyer et faire briller les miroirs d'ascenseur (4 fois)	P/E	27,9 m ² (300 pi ²) à l'heure
Laver le pourtour de la piscine (2 fois)	P/E	100 min/92,9 m ² (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Passer l'aspirateur sur la moquette du hall et enlever les taches (4 fois)	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Passer l'aspirateur sur les moquettes des salles communes (4 fois)	P/E	25 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Enlever les taches sur les moquettes dans les salles communes (4 fois)	P/E	5 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer l'équipement du centre de conditionnement physique (2 fois)	P/E	
Balayer les escaliers et les paliers (2 fois)	P/E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)



GUIDE DES HEURES D'ENTRETIEN MÉNAGER (SUITE)

Tâche	Par	Temps requis
Une fois par semaine		
Polir les planchers	P/E	45 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Polir les appareils en chrome	P/E	2 min/appareil
Laver les murs de l'ascenseur	P/E	30 min/ascenseur
Épousseter toutes les pièces d'appui des salles communes	P/E	
Balayer le plancher des locaux techniques/électriques	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer le vide-ordures	P/E	10 min/étage
Deux fois par mois		
Laver les escaliers et les paliers		100 min/92,9 m ² (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Laver à l'eau les mains courantes dans les escaliers		5 min/escalier/étage
Une fois par mois		
Laver les tapis d'entrée et les suspendre pour les faire sécher	P/E	15 minutes/tapis
Laver les planchers dans les locaux techniques/électriques	P/E	100 min/92,9 m ² (1 000 pi ²) (y compris le rinçage)
Enlever les taches sur le plancher du garage souterrain	P/E	30 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Quatre fois par année		
Laver les moquettes	E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Trois fois par année		
Passer la balayeuse industrielle et laver à haute pression le garage souterrain	E	de 15 à 50 min/92,9 m ² (1 000 pi ²), selon la machine utilisée
Deux fois par année		
Nettoyer les moquettes en profondeur	E	60 min/92,9 m ² (1 000 pi ²)
Nettoyer l'intérieur du bassin collecteur	E	
Une fois par année		
Inspecter les bancs, les bacs à fleurs et les protecteurs pour arbres	E	
Faire l'entretien de la souffleuse à neige	E	
Fréquence variée		
Nettoyer l'appartement (lors d'un changement de locataire)	P/E	



GUIDE D'ENTRETIEN DU TERRAIN

Les terrains doivent être nettoyés à un niveau de type « Prestige », ce qui signifie que nous comptons recevoir des éloges spontanés de la part des occupants et des visiteurs de l'immeuble. Nous nous attendons à ce que les plaintes soient rares.

	Fréquence, par...		
	Semaine	Mois	Année
Ramasser les débris qui traînent sur la propriété	5		
Nettoyer les chemins et leurs environs	1		
Nettoyer les bancs		2	
Enlever les débris des avaloirs			4
Tondre la pelouse	1	-- en saison --	
Arroser la pelouse	1	-- en saison --	
Inspecter la tondeuse		1	
Lubrifier le coupe-bordure		1	
Tailler les plantations (printemps et automne)			2
Vaporiser du désherbant		-- au besoin --	
Fertiliser la pelouse, les arbres, les arbustes (printemps et automne)			2
Ajouter de la terre végétale (automne)			1
Remplacer les plantes détruites par l'hiver (printemps)			1
Faire les bordures des parterres			2
Planter des fleurs (printemps)			1
Tailler les arbres et les arbustes (été)			1



PLAN D'AMÉNAGEMENT DU TERRAIN PROFIL DE L'IMMEUBLE – ENTRETIEN DU TERRAIN

Mis à jour le _____

Nom de l'immeuble : _____

Numéro de l'immeuble : _____

Page _____ de _____





4.0 Entretien structural, mécanique ou électrique

La plus grande partie de l'entretien structural, mécanique et électrique et de l'équipement associé devrait être confiée à des entrepreneurs spécialisés. Votre travail, comme propriétaire ou gestionnaire d'immeubles, est de choisir les bons entrepreneurs, d'utiliser **Liste de vérification opérationnelle** (voir à la fin du chapitre 2) pour demander des soumissions et établir le calendrier d'entretien, et de travailler avec votre concierge pour vous assurer que tout est fait correctement et à temps.

Rappelez-vous que, lorsqu'ils sont effectués régulièrement, les travaux d'entretien et de réparation peuvent prolonger grandement la vie utile de vos systèmes et de vos appareils les plus coûteux et vous faire économiser beaucoup d'argent à long terme.

4.1 DEMANDES D'ENTRETIEN

Lorsque vos locataires ont des demandes d'entretien ou de réparation, assurez-vous de leur fournir une méthode simple pour effectuer ces demandes. En règle générale, le locataire ou le concierge remplira un **formulaire de demande d'entretien** (voir l'exemple à la fin de ce chapitre). Vous pouvez remettre à chaque locataire quelques exemplaires de ce formulaire avec la trousse du locataire, accompagnés de directives sur l'utilisation du formulaire et l'endroit où le déposer.

Pour les problèmes liés aux installations de chauffage ou à l'eau de pluie, vous pouvez aussi utiliser le **formulaire de demande d'entretien Chauffage** ou **Infiltration d'eau de pluie** inclus à la fin de ce chapitre. Lorsqu'il reçoit un formulaire de demande d'entretien, le concierge doit prendre connaissance du problème et décider de la suite à donner. En général :

- soit il réglera le problème, consignera les résultats sur le formulaire et l'enverra au gestionnaire de l'immeuble, qui le classera dans ses dossiers;
- soit, s'il n'est pas en mesure de régler lui-même le problème, il enverra le formulaire au gestionnaire de l'immeuble, qui fera parvenir un bon de travail à un entrepreneur ou (dans le cas de travaux importants) qui demandera trois soumissions et enverra un bon de commande à l'entrepreneur retenu. Vous trouverez des échantillons de bons de travail et de bons de commande à la fin de ce chapitre.

4.1.1 Traitement des demandes d'entretien

Lorsque vous travaillez à régler un problème d'entretien, tâchez de toujours tenir les locataires du logement touché au courant de la progression des travaux. Vous réduirez ainsi le nombre de plaintes récurrentes, surtout si le problème est long à régler. Si d'autres locataires risquent d'être touchés, vous pouvez également afficher un avis indiquant que vous vous occupez du problème.



Votre concierge devrait aussi utiliser un système simple pour évaluer l'urgence des demandes. Demandez-lui par exemple d'indiquer sur chaque formulaire de demande d'entretien qu'il vous envoie le « niveau d'urgence » de la demande :

1. **Service requis** : travaux les moins urgents, qui peuvent être faits dans un délai de quelques jours sans que la situation empire, que cela nuise à l'immeuble ou que le nombre de plaintes augmente;
2. **Urgent** : travaux qui pourraient diminuer le confort des locataires ou perturber l'utilisation normale de l'immeuble et qui devraient être réalisés le jour même (ou le lundi suivant, si c'est la fin de semaine);
3. **Critique** : travaux à réaliser immédiatement; cela comprend tout ce qui pose un risque pour la sécurité ou qui pourrait causer des dommages graves à votre immeuble ou à votre équipement.

S'il reçoit une demande critique, le concierge doit communiquer avec le gestionnaire de l'immeuble à toute heure du jour ou de la nuit. Dans certains cas, vous pourriez devoir appeler un entrepreneur sans demander de soumission, ou vous occuper vous-même du problème. S'il n'arrive pas à joindre le gestionnaire, le concierge pourrait devoir autoriser lui-même les réparations d'urgence.

Pour des exemples de situations critiques courantes (et des conseils sur la façon d'y réagir), lisez la **liste des scénarios de demande d'entretien** à la fin de ce chapitre.

4.2 ÉTIQUETTES D'IDENTIFICATION DE L'ÉQUIPEMENT

Tous les appareils mécaniques et électriques importants dans votre immeuble devraient porter une étiquette d'identification fournissant le nom de l'équipement et un rapide historique de son entretien. Les étiquettes sont un moyen simple et abordable de vous aider à éviter des problèmes et de faciliter le diagnostic lorsqu'ils surviennent.

Pour étiqueter vos appareils importants :

1. utilisez un code pour identifier les appareils, comme des lettres pour le type d'équipement et des chiffres si vous en avez plus d'un; par exemple, vous pourriez étiqueter deux chaudières « C1 » et « C2 »;
2. placez les étiquettes dans des sachets en plastique que vous trouverez dans la plupart des magasins de fournitures de bureau;
3. percez le sachet et utilisez un anneau de rideau de douche métallique pour le fixer dans un endroit sûr à côté de l'équipement en question;
4. veillez à ce que le personnel et les entrepreneurs notent les mesures d'entretien importantes sur les étiquettes; quand il n'y a plus de place sur une étiquette, placez-en une nouvelle dans le même sachet et conservez l'ancienne dans vos dossiers pour consultation future.

Pour voir un exemple d'**étiquette d'identification de l'équipement** à imprimer et à utiliser, reportez-vous aux formulaires à la fin de ce chapitre.



4.3 CONTRATS D'ENTRETIEN DES INSTALLATIONS MÉCANIQUES/ÉLECTRIQUES

Pour l'entretien de vos installations mécaniques et électriques, vous pouvez soit avoir recours à différents entrepreneurs, soit inclure les deux types de services dans le même contrat. Les travaux mécaniques seront sans doute les plus fréquents. Avant d'engager un entrepreneur, vérifiez donc qu'il a de l'expérience et des titres de compétence en mécanique.

Si vous voulez inclure l'entretien électrique dans le même contrat, assurez-vous que l'entrepreneur a des compagnons électriciens au sein de son personnel, plutôt que de faire affaire avec des sous-traitants. Cela réduira le délai d'intervention en cas d'urgence électrique.

4.4 PROBLÈMES D'ENTRETIEN

Pour obtenir une liste complète des tâches d'entretien, consultez le *Manuel d'entretien à l'intention du personnel d'entretien et de garde* de la SCHL. Voici un aperçu général des tâches d'entretien les plus courantes, ainsi que quelques conseils sur la façon de les aborder.

4.4.1 Détérioration des garages de stationnement

La détérioration des garages de stationnement en béton découle principalement de l'utilisation de sel de voirie ou de la présence d'humidité, qui font rouiller l'armature en fer, ce qui peut amener le béton à craquer et à fendre. Pour empêcher que cela se produise :

- vérifiez les anodes consommables et remplacez-les au besoin;
- inspectez et nettoyez régulièrement les avaloirs de sol du garage;
- lavez régulièrement le sol du garage à l'eau;
- assurez-vous que le garage est bien ventilé;
- n'entreposez pas de sel (ni de mélange de sel et de sable) sur le sol du garage;
- demandez à un professionnel compétent d'inspecter les lieux au moins une fois l'an.

4.4.2 Appareils de commutation

La surchauffe des interrupteurs et des disjoncteurs électriques peut occasionner des pannes de courant et même allumer un incendie. Pour éviter toute surchauffe de vos appareils de commutation :

- demandez à un électricien de vérifier et de resserrer les pièces de fixation sur tous les appareils de commutation de plus de 220 ampères une fois l'an;
- demandez à un technicien compétent d'effectuer une analyse thermographique annuelle des appareils de commutation et des disjoncteurs dans les locaux et les panneaux électriques à l'extérieur des logements, et faites réparer ou remplacer toute composante oxydée, surchargée ou dissymétrique;
- gardez toutes les surfaces non métalliques propres et exemptes de poussière et lubrifiez les pièces mécaniques après chaque nettoyage;
- ouvrez et fermez régulièrement les disjoncteurs pour vérifier qu'ils fonctionnent bien.



4.4.3 Piscines

S'il y a une piscine dans votre immeuble :

- nettoyez-la au moins trois fois par semaine;
- demandez à un entrepreneur compétent (ou à un membre de votre personnel formé à cette fin) de traiter l'eau chimiquement trois fois par semaine (ou plus si elle est très fréquentée);
- faites entretenir régulièrement les appareils de chauffage, les lumières et l'équipement de filtration;
- équipez la piscine de tout le matériel de sécurité nécessaire, comme des bouées et des crochets de sauvetage, au moins une chaise de sauveteur, des détecteurs de mise à la terre pour l'éclairage sous eau, des panneaux de sécurité, un téléphone et une trousse de premiers soins, ainsi que des cordons de sécurité comprenant des cordes flottantes, des crochets de sauvetage et des ancrages.

Pour les piscines intérieures, assurez-vous que la zone de la piscine est bien ventilée et que le taux d'humidité est régulé. Un taux d'humidité élevé peut entraîner des problèmes de santé ou endommager l'immeuble. Si vous constatez que de la condensation apparaît sur les fenêtres, les murs ou les portes, appelez immédiatement un expert en chauffage, ventilation et climatisation.

4.4.4 Dispositifs antirefoulement

Les dispositifs antirefoulement protègent votre eau potable en empêchant que de l'eau non potable (impropre à la consommation) refoule dans la conduite d'alimentation à partir d'une piscine, de boucles de dilatation/tours de refroidissement, du réseau d'incendie, des gicleurs ou des égouts sanitaires.

La santé et la sécurité de vos locataires dépendent du bon fonctionnement de vos dispositifs antirefoulement. Pour vous assurer qu'ils fonctionnent correctement :

- faites-les installer, tester et entretenir par un entrepreneur compétent, conformément à la **norme de la CSA « CAN/CSA-B64.10-94, Guide de sélection et d'installation des dispositifs antirefoulement/Guide d'entretien et de mise à l'essai à pied d'œuvre des dispositifs antirefoulement »**;
- faites appel à un vérificateur de dispositifs antirefoulement certifié pour tester ces dispositifs chaque fois qu'ils sont nettoyés, réparés, remis en état ou déplacés;
- faites vérifier le fonctionnement de tous les dispositifs antirefoulement par un vérificateur certifié une fois l'an.

4.4.5 Entretien des chaudières

Les chaudières au gaz et les chaudières électriques doivent être vérifiées et nettoyées tous les deux ans, ou une fois l'an pour les chaudières au mazout (de préférence l'été, pour la sécurité et le confort de vos locataires). Pour entretenir une chaudière :

- nettoyez et détartrez toutes les surfaces qui entrent en contact avec l'eau, les flammes ou les gaz;
- nettoyez les brûleurs, les surfaces d'échange thermique et le conduit de fumée pour enlever toute suie;
- inspectez tous les dispositifs de sécurité, y compris les dispositifs de protection contre la surchauffe, les dispositifs de sécurité-incendie, les systèmes d'allumage commandé et à veilleuse et les soupapes de gaz;
- vérifiez la symétrie et la couleur de la flamme du brûleur;
- inspectez le matériau réfractaire, le ventilateur du brûleur, les mécanismes de commande de l'air primaire, du ventilateur du brûleur et de l'air secondaire.



En hiver, demandez à un technicien compétent de tester l'efficacité des chaudières et du système de traitement des eaux. Si des locataires seront privés d'eau chaude pendant une inspection ou une réparation, avisez-les de la date et de l'heure où cela se produira et du temps que cela durera.

4.4.6 Entretien des serpentins de réchauffage et de refroidissement

Pour vous assurer du bon fonctionnement de vos systèmes de chauffage et de refroidissement en toute saison :

- faites nettoyer régulièrement les serpentins de la centrale de traitement d'air et les échangeurs de chaleur;
- engagez un entrepreneur compétent pour les inspecter deux fois par année et procédez à tout entretien nécessaire.

4.4.7 Détérioration de l'enveloppe

Avec le temps, la lumière du soleil, l'humidité ou la pollution peuvent affaiblir, endommager ou décolorer l'extérieur de votre immeuble (son « enveloppe »).

Des problèmes d'humidité peuvent nuire à la santé de vos locataires et à l'intégrité de l'immeuble. Il faut toujours s'occuper immédiatement des fuites et autres problèmes d'humidité. Pour éviter d'autres problèmes à l'enveloppe du bâtiment :

- inspectez l'extérieur de l'immeuble au moins une fois l'an, de préférence au printemps;
- engagez un expert-conseil ou un entrepreneur compétent pour régler tout problème;
- dites à votre personnel et à vos locataires de signaler toute fuite sans délai pour que vous puissiez régler le problème avant que les choses n'empirent.

4.4.8 Électroménagers

Dans la plupart des immeubles locatifs, le propriétaire fournit la cuisinière et le réfrigérateur ainsi que des laveuses et des sècheuses partagées, en plus de s'occuper de leur entretien. Tous les autres électroménagers sont la responsabilité des locataires.

L'entretien des appareils en place dans les appartements devrait se faire au fur et à mesure des besoins. Vous pouvez établir de bonnes relations avec votre technicien en électroménagers en demandant à vos locataires s'ils sont satisfaits du travail et en réglant toujours rapidement les factures.

Les réfrigérateurs tendent à briser plus souvent que les autres électroménagers. Essayez de garder sous la main, pour les cas d'urgence, un réfrigérateur de rechange pour 50 réfrigérateurs fonctionnels.



FORMULAIRE DE DEMANDE D'ENTRETIEN – GÉNÉRALITÉS

Adresse de l'immeuble : _____ Étage : _____ N° de tél. à la maison : _____

Nom de l'occupant : _____ App. : _____ N° de tél. au travail : _____

Demande : _____

Demande reçue par : _____ Date : _____

Je, soussigné, reconnais avoir demandé que les travaux d'entretien décrits ci-dessous soient effectués dans mon appartement. Je m'attends à ce que ces travaux soient faits le plus tôt possible. J'autorise le personnel de la gestion ou, au besoin, un entrepreneur à entrer dans mon appartement durant des heures raisonnables afin d'effectuer ces travaux. Même si je suis absent de l'appartement au moment de l'entrée sur les lieux, ma signature sur cette demande d'entretien constitue mon consentement à donner accès à mon appartement pour les fins décrites ci-dessous. Si plus d'une visite est nécessaire pour corriger le problème, je donne aussi mon consentement.

Signature de l'occupant : _____ Date : _____

À l'occupant : Veuillez fournir les renseignements demandés ci-dessus et remettre le formulaire au concierge. Ne rien écrire au-delà de ce point.

A. État de l'appartement

Inspecté par : _____ Date : _____

B. Mesure prise pour régler le problème

Problème corrigé par : _____ Date : _____

C. Mesure à prendre

Recommandée par : _____ Date : _____

D. Gestionnaire de l'immeuble

Mesure prise	N°	Responsable	Date
<input type="checkbox"/> Bon de travail			
<input type="checkbox"/> Bon de commande			
<input type="checkbox"/> Facturer l'occupant?			
<input type="checkbox"/> N° du règlement d'assurance :			

Travaux à faire :

Travaux autorisés par : _____

Date : _____



FORMULAIRE DE DEMANDE D'ENTRETIEN – CHAUFFAGE

Adresse de l'immeuble : _____ Étage : _____ N° de tél. à la maison : _____

Nom de l'occupant : _____ App. : _____ N° de tél. au travail : _____

Demande : _____

Demande reçue par : _____ Date : _____

Je, soussigné, reconnais avoir demandé que les travaux d'entretien décrits ci-dessous soient effectués dans mon appartement. Je m'attends à ce que ces travaux soient faits le plus tôt possible. J'autorise le personnel de la gestion ou, au besoin, un entrepreneur à entrer dans mon appartement durant des heures raisonnables afin d'effectuer ces travaux. Même si je suis absent de l'appartement au moment de l'entrée sur les lieux, ma signature sur cette demande d'entretien constitue mon consentement à donner accès à mon appartement pour les fins décrites ci-dessous. Si plus d'une visite est nécessaire pour corriger le problème, je donne aussi mon consentement.

Signature de l'occupant : _____ Date : _____

À l'occupant : Veuillez fournir les renseignements demandés ci-dessus et remettre le formulaire au concierge. Ne rien écrire au-delà de ce point.

A. État de l'appartement

	Oui	Non		Oui	Non
1. Les robinets d'isolement du convecteur sont-ils complètement ouverts?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	9. Un climatiseur ou un échangeur d'air est-il installé dans l'appartement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Les robinets dans l'appartement tournent-ils librement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	10. Un coupe-brise est-il installé autour de la porte d'entrée de l'appartement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Les robinets dans l'appartement fonctionnent-ils sur demande à partir du thermostat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	11. Les ventilateurs d'extraction de la cuisine et des salles de bains fonctionnent-ils correctement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Le thermomètre de l'occupant indique :		°C	12. Y a-t-il un humidificateur dans l'appartement?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. La température réglée sur le thermostat est :		°C	13. Y a-t-il un appareil produisant de la chaleur près du thermostat (lampe, téléviseur, etc.)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Le thermomètre du thermostat indique :		°C	14. Remarque-t-on des courants d'air froid provenant des portes du balcon ou des fenêtres?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Le bulbe sec du psychromètre fronde indique :		°C	15. Les ouvertures dans le capot des convecteurs sont-elles dégagées (pas de rideaux)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Séjour (Bulbe sec)		°C	16. Les ailettes des convecteurs sont-elles exemptes de poussière/peluche de moquette?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Séjour (Bulbe humide)		°C			
- Chambre (Bulbe sec)		°C			
- Chambre (Bulbe humide)		°C			
8. Une partie du convecteur est-elle bloquée par une feuille métallique, de la peinture, etc.?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

B. État du système de chauffage

1. Pression de la chaudière	_____ psi	Commentaires : _____ _____ _____ _____
2. Temp. de l'eau d'alimentation	_____ °C	
3. Temp. de l'eau de retour dans la chaudière	_____ °C	
4. Temp. de l'eau d'alimentation dans le bâtiment	_____ °C	
5. Temp. de l'eau de retour dans le bâtiment	_____ °C	
6. Température extérieure	_____ °C	

Inspecté par : _____

C. Gestionnaire de l'immeuble

Mesure prise	N°	Responsable	Date
<input type="checkbox"/> Bon de travail			
<input type="checkbox"/> Bon de commande			
<input type="checkbox"/> Facturer l'occupant?			
<input type="checkbox"/> N° du règlement d'assurance :			

Travaux à faire : _____

Travaux autorisés par : _____ **Date :** _____



FORMULAIRE DE DEMANDE D'ENTRETIEN – INFILTRATION D'EAU DE PLUIE

Adresse de l'immeuble : _____ Étage : _____ N° de tél. à la maison : _____

Nom de l'occupant : _____ App. : _____ N° de tél. au travail : _____

Demande : _____

Demande reçue par : _____ Date : _____

Je, soussigné, reconnais avoir demandé que les travaux d'entretien décrits ci-dessous soient effectués dans mon appartement. Je m'attends à ce que ces travaux soient faits le plus tôt possible. J'autorise le personnel de la gestion ou, au besoin, un entrepreneur à entrer dans mon appartement durant des heures raisonnables afin d'effectuer ces travaux. Même si je suis absent de l'appartement au moment de l'entrée sur les lieux, ma signature sur cette demande d'entretien constitue mon consentement à donner accès à mon appartement pour les fins décrites ci-dessous. Si plus d'une visite est nécessaire pour corriger le problème, je donne aussi mon consentement.

Signature de l'occupant : _____ Date : _____

À l'occupant : Veuillez fournir les renseignements demandés ci-dessus et remettre le formulaire au concierge. Ne rien écrire au-delà de ce point.

A. Conditions in the suite

- Dans quelle pièce se produit la fuite? _____
- Où se situe la fuite dans la pièce?

Sous la fenêtre	<input type="checkbox"/>	Au-dessus de la fenêtre	<input type="checkbox"/>	Sur les côtés de la fenêtre	<input type="checkbox"/>	Au niveau du sol	<input type="checkbox"/>
		Dans un coin	<input type="checkbox"/>	Dans le placard	<input type="checkbox"/>	Au plafond	<input type="checkbox"/>
		Sur un mur sans fenêtre	<input type="checkbox"/>	Mur extérieur	<input type="checkbox"/>	Mur intérieur	<input type="checkbox"/>
- La fuite fait face à quelle direction?

Est	<input type="checkbox"/>	Ouest	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-------	--------------------------
- Il y avait assez d'eau pour justifier l'emploi :

d'un aspirateur	<input type="checkbox"/>	d'atelier	<input type="checkbox"/>	d'une vadrouille	<input type="checkbox"/>	d'un torchon	<input type="checkbox"/>
-----------------	--------------------------	-----------	--------------------------	------------------	--------------------------	--------------	--------------------------
- La fuite survient-elle près d'un tuyau d'eau chaude?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------
- Est-ce la première fois que ce problème est signalé?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------
- La fuite survient-elle chaque fois qu'il pleut?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------
- La fuite survient-elle près d'un climatiseur?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------
- Le bac d'eau de condensation est-il plein?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------
- Y a-t-il des conduites de frigorigène non isolées?

Oui	<input type="checkbox"/>	Non	<input type="checkbox"/>
-----	--------------------------	-----	--------------------------

B. Commentaires de l'inspecteur : _____

 Inspecté par : _____

C. Commentaires de l'expert : _____

 Inspecté par : _____

D. Gestionnaire de l'immeuble

Mesure prise	N°	Responsable	Date	Travaux à faire :
<input type="checkbox"/> Bon de travail				_____
<input type="checkbox"/> Bon de commande				_____
<input type="checkbox"/> Facturer l'occupant?				_____
<input type="checkbox"/> N° du règlement d'assurance :				_____

Travaux autorisés par : _____ Date : _____



BON DE TRAVAIL

Code de coût : _____ N° du travail : _____

Adresse de l'immeuble : _____ Étage : _____ N° de tél. à la maison : _____

Nom de l'occupant : _____ App. : _____ N° de tél. au travail : _____

Demande : _____

Demande reçue par : _____ Date : _____

Travail à effectuer : (selon le formulaire de demande d'entretien)						Voir le concierge <input type="checkbox"/> Le concierge est en congé le : _____ Consent to enter suite received <input type="checkbox"/>																																																																																																																																	
Coût de la main-d'œuvre sur place :						Commentaires :																																																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Date</th> <th colspan="4">Main-d'œuvre</th> <th rowspan="2">Montant</th> <th rowspan="2">Quantité</th> <th rowspan="2">Description</th> <th colspan="2">Montant</th> </tr> <tr> <th>Mois</th> <th>Jour</th> <th>Personnel</th> <th>Heures</th> <th>Taux</th> <th>Montant</th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Coût total, main-d'œuvre sur place :</td> <td style="padding: 5px;">heures</td> <td style="padding: 5px;">\$</td> <td colspan="3"></td> </tr> </tbody> </table>						Date		Main-d'œuvre				Montant	Quantité	Description	Montant		Mois	Jour	Personnel	Heures	Taux	Montant																																																																																Coût total, main-d'œuvre sur place :						heures	\$				Coût du matériel en stock :																						
Date		Main-d'œuvre				Montant	Quantité	Description	Montant																																																																																																																														
Mois	Jour	Personnel	Heures	Taux	Montant																																																																																																																																		
Coût total, main-d'œuvre sur place :						heures	\$																																																																																																																																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="6"></th> <th colspan="2">Coût du matériel :</th> <th></th> <th>\$</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Fournisseurs / entrepreneurs :</td> <td colspan="4"></td> </tr> <tr> <th colspan="2"></th> <th>N° de commande</th> <th colspan="2">Fournisseurs</th> <th colspan="2">Montant</th> <td colspan="3"></td> </tr> <tr><td colspan="2"> </td><td> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="3"> </td></tr> <tr><td colspan="2"> </td><td> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="3"> </td></tr> <tr><td colspan="2"> </td><td> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="3"> </td></tr> <tr><td colspan="2"> </td><td> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="3"> </td></tr> <tr><td colspan="2"> </td><td> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="2"> </td><td colspan="3"> </td></tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Total partiel :</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">TVH</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$</td> </tr> <tr> <td colspan="6" style="padding: 5px;">Coût total des travaux</td> <td colspan="2"></td> <td colspan="2" style="text-align: right;">\$</td> </tr> </tbody> </table>												Coût du matériel :			\$	Fournisseurs / entrepreneurs :												N° de commande	Fournisseurs		Montant																																																							Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :								\$		Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :								\$		Total partiel :								\$		TVH								\$		Coût total des travaux								\$	
						Coût du matériel :			\$																																																																																																																														
Fournisseurs / entrepreneurs :																																																																																																																																							
		N° de commande	Fournisseurs		Montant																																																																																																																																		
Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :								\$																																																																																																																															
Coût Fournisseur/Entrepreneur (moins TVH) :								\$																																																																																																																															
Total partiel :								\$																																																																																																																															
TVH								\$																																																																																																																															
Coût total des travaux								\$																																																																																																																															

Travaux autorisés par : _____

Travaux terminés : _____

Date de fin des travaux : _____

SCÉNARIOS D'ENTRETIEN

Problème	Situation/Mesure	Catégorie
Entretien ménager		
Extermination des insectes et animaux nuisibles	Les insectes ou animaux nuisibles deviennent un réel problème. Nécessite les services d'un jardinier paysagiste ou d'une entreprise spécialisée dans l'entretien des pelouses.	Service requis
Nettoyage des appartements – entretien ménager	Il faut repeindre ou réparer les murs ou les plafonds.	Service requis
Entretien des terrains		
Entretien extérieur et sécurité	Des glaçons se forment constamment sur les débords de toit ou d'autres surplombs, ce qui indique une mauvaise isolation ou une mauvaise ventilation du vide sous toit.	Service requis
Contrôle des mauvaises herbes	Les mauvaises herbes deviennent trop envahissantes pour être enlevées à la main. Nécessite les services d'une entreprise spécialisée dans l'entretien des pelouses.	Service requis
Maladies des plantes, insectes et animaux nuisibles	Des insectes/animaux nuisibles ou des maladies attaquent les terrains et les plantes. Nécessite les services d'un jardinier paysagiste ou d'une entreprise spécialisée dans l'entretien des pelouses.	Service requis
Structure, architecture et accessoires		
Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire active dans un mur de fondation (la fissure grossit). Nécessite une évaluation par un spécialiste en structure.	Service requis
Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire inactive dans un mur de fondation, non exposée à l'humidité ou aux abrasifs. Il faut recourir aux services d'un spécialiste en enveloppe du bâtiment pour effectuer un calfeutrement approprié.	Service requis
Fissures capillaires dans les murs de fondation	Fissure capillaire inactive dans un mur de fondation, exposée à l'humidité ou aux abrasifs. Nécessite l'application d'un revêtement de protection par un spécialiste en enveloppe du bâtiment.	Service requis
Fissures dans les dalles de béton sur terre-plein	Importantes fissures structurales dans les dalles de béton sur terre-plein, nécessitant une analyse par un ingénieur en structures.	Service requis
Fissures dans les dalles de béton suspendues	Fissures dans les dalles de béton suspendues, nécessitant une analyse par un ingénieur en structures.	Urgent
Affaissement d'une dalle de plancher en béton	Normalement attribuable au tassement du sol sous la dalle. Nécessite une inspection par un ingénieur en structures.	Service requis
Infiltrations d'eau dans le sous-sol	De la condensation se forme sur les murs du sous-sol, ce qui endommage le béton. Nécessite une évaluation par un ingénieur en mécanique (déshumidification et gestion de l'humidité).	Service requis
Infiltrations d'eau dans le sous-sol	L'infiltration a fait l'objet d'un examen minutieux, mais on n'a pas trouvé la source, ou le problème est difficile à régler.	Service requis
Fissures dans les murs au-dessus du sol	Des retouches extérieures sont nécessaires pour empêcher une détérioration causée par l'humidité.	Service requis
Fissures dans les murs au-dessus du sol	Les fissures de tassement (causées par l'affaissement des fondations) doivent être réparées par un maçon.	Service requis
Couverture multicouche – bitume exposé	Il y a tellement de zones exposées que la seule solution pourrait être de refaire complètement la couverture. Demander à un couvreur d'examiner le toit.	Service requis



SCÉNARIOS D'ENTRETIEN (SUITE)

Problème	Situation/Mesure	Catégorie
Structure, architecture et accessoires (suite)		
Couverture multicouche – cloques	Demander à un couvreur de réparer les cloques.	Service requis
Couverture multicouche – fentes	Demander à un couvreur de réparer les fentes dans la membrane pour empêcher l'eau de pénétrer dans la toiture.	Urgent
Couverture multicouche – fendillement	Demander à un couvreur de réparer le crocodilage et de recouvrir de gravier les zones exposées.	Service requis
Problèmes de toiture inversée	Demander à un couvreur d'inspecter les zones qui posent problème et de faire des suggestions.	Service requis
Accumulation d'eau sur le toit	Les égouts de toit ne sont pas aux points les plus bas, ce qui nécessite l'installation d'autres égouts de toit.	Service requis
Mauvais fonctionnement du compacteur de déchets	Les réparations nécessaires dépassent les compétences du personnel sur place. Nécessite les services d'un entrepreneur en électricité.	Service requis
Le compacteur de déchets fonctionne dangereusement	Les réparations requises dépassent les compétences du personnel sur place. Nécessite les services d'un entrepreneur en électricité.	Urgent
Problèmes de fonctionnement de l'ascenseur	Communiquer avec un entrepreneur spécialisé pour faire faire les réparations.	Urgent
Installations électriques et appareils		
Prise de courant murale défectueuse	Communiquer avec un électricien pour faire faire les réparations.	Service requis
Disjoncteur différentiel défectueux	Un test a révélé que le disjoncteur différentiel ne fonctionne pas. Cela pose un risque pour la sécurité si rien n'est fait pour corriger la situation.	Urgent
Problèmes de moteur	Le concierge a détecté des problèmes de fonctionnement dans un moteur (pompe, ventilateur, etc.). L'intervention dépendra de la nature exacte du problème, mais il faudra généralement recourir aux services d'un électricien.	Urgent
Appareils électroménagers	Problème important avec un appareil. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Réfrigérateurs et congélateurs – l'appareil ne fonctionne pas	Le concierge a effectué une vérification de base, et l'appareil ne fonctionne pas. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Réfrigérateurs et congélateurs – l'appareil fonctionne, mais ne maintient pas une température adéquate	Le concierge a effectué une vérification de base. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Réfrigérateurs et congélateurs – temps de marche excessif	L'appareil est très bruyant et fonctionne pendant de longs moments. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis



SCÉNARIOS D'ENTRETIEN (SUITE)

Problème	Situation/Mesure	Catégorie
Installations électriques et appareils (suite)		
Réfrigérateurs et congélateurs – accumulation excessive de givre	L'ajustement de la porte et le remplacement du joint n'ont pas réglé le problème (échange d'air excessif). Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Cuisinière électrique – le four ne chauffe pas	Le concierge a vérifié l'appareil à la recherche des problèmes les plus courants. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Cuisinière électrique – le four ne chauffe pas correctement	Le concierge a vérifié l'appareil à la recherche des problèmes les plus courants et remplacé l'élément chauffant. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Cuisinière électrique – un élément ne chauffe pas	Le concierge a vérifié la continuité électrique, les fusibles et le cadran de réglage et remplacé l'élément chauffant. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Sécheuse – l'appareil ne fonctionne pas	Le concierge a vérifié l'appareil à la recherche des problèmes électriques les plus courants. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Sécheuse – l'appareil se met en marche, puis s'arrête	Le concierge a vérifié les fusibles et les disjoncteurs. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Sécheuse – l'appareil fonctionne, mais ne sèche pas le linge	Le concierge a vérifié le filtre à charpie et le conduit d'évacuation et s'est assuré qu'il n'y avait pas de surcharge. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Sécheuse – le tambour ne tourne pas	Le concierge a vérifié si quelque chose obstruait ou gênait l'entraînement du tambour. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Laveuse – l'appareil ne fonctionne pas	Le concierge a vérifié l'appareil à la recherche des problèmes électriques les plus courants. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Laveuse – l'appareil se remplit, mais ne se met pas en marche	Le moteur de l'agitateur ne fonctionne pas. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Laveuse – l'appareil se remplit, mais ne se met pas en marche	Le moteur tourne, et la commande de fermeture en cas d'excès de détergent n'est pas en cause. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Laveuse – l'appareil fuit	La fuite provient de l'appareil lui-même et non des tuyaux. Nécessite les services d'un technicien en réparation d'appareils.	Service requis
Réception d'émissions de télévision	Une série verticale d'appartements obtient une mauvaise réception, ce qui indique un défaut dans le câblage vertical. Appeler l'entreprise de câblodistribution s'il y a lieu; sinon, faire venir un spécialiste en réparation d'appareils électroniques.	Service requis
Réception d'émissions de télévision	La réception est mauvaise dans certains appartements ou dans l'immeuble au complet. Appeler l'entreprise de câblodistribution s'il y a lieu; sinon, faire venir un spécialiste en réparation d'appareils électroniques.	Service requis



MODÈLE D'ÉTIQUETTE

Numéro de l'étiquette :

Type d'appareil :

Numéro de série :

Numéro de modèle :

Fabricant :

Capacité :

Entreprise de service :

Numéro de téléphone :

Registre d'entretien

Date

Type d'entretien

Registre d'entretien

Date

Type d'entretien





5.0 Services publics

5.1 COÛT DES SERVICES PUBLICS

Ensemble, le combustible, l'électricité et l'eau peuvent donner lieu à une charge mensuelle élevée. Pour réduire vos coûts, établissez un budget pour chacun de vos services publics et vérifiez-les régulièrement. Ainsi, si le coût d'un service grimpe soudainement, vous serez en mesure d'en trouver la raison, et peut-être même d'apporter des correctifs pour redresser la situation.

5.1.1 Coût de l'électricité

Le coût de l'électricité dépend de nombreux facteurs :

- **Structure tarifaire.** Les structures tarifaires peuvent varier beaucoup d'une société de services publics à l'autre. La connaissance de cette structure peut vous aider à décider où et comment réduire les coûts. Par exemple, il peut convenir de réduire la consommation d'électricité pour un immeuble situé à Toronto (tarif de 13,50 \$/kW), alors que cela n'est pas nécessairement utile pour un immeuble situé à North York, qui se trouve à quelques kilomètres à peine (tarif de 5,35 \$/kW).
- **Consommation d'électricité.** La consommation, c'est-à-dire la quantité d'énergie électrique utilisée durant la période de relevé des compteurs, s'exprime en kilowattheures (kWh).
- **Indication du maximum.** L'indication du maximum correspond à la détermination du moment, durant le mois, où la consommation d'électricité est la plus grande. Les sociétés de services publics augmentent généralement leurs tarifs durant ces périodes de pointe.
- **Mesure des kilovoltampères.** La mesure des kilovoltampères (kVA) est la quantité d'énergie consommée par les moteurs, les transformateurs et les ballasts. Cette mesure ressemble à l'indication du maximum, mais s'exprime en kVA. L'efficacité de ce type d'installation est parfois moindre; c'est pourquoi la mesure des kVA tient compte de cette différence.
- **Facteur de puissance.** Des frais supplémentaires peuvent être imposés pour les immeubles qui n'utilisent pas l'électricité de manière efficace. Si le facteur de puissance qui figure sur votre facture est inférieur à 0,90, communiquez avec la société d'électricité pour savoir comment remédier à la situation.
- **Déduction pour transformateur.** La déduction pour transformateur correspond au montant déduit de votre facture si la société d'électricité n'est pas propriétaire du transformateur principal.



5.1.2 Coût du combustible

Les factures de combustible sont plus simples. Seuls les facteurs suivants auront une incidence sur les montants facturés pour le combustible :

- **Consommation.** La consommation correspond à la quantité de combustible utilisée durant la période de facturation.
- **Structure tarifaire.** Si l'immeuble utilise le gaz naturel et que le propriétaire a conclu un contrat interruptible avec la société de services publics, par exemple, le tarif sera moins élevé, mais le propriétaire devra peut-être changer de source d'énergie pour chauffer durant quelques semaines l'hiver.

5.1.3 Coût de l'eau et de la collecte des eaux usées

Dans certaines municipalités, la taxe d'eau est fondée sur un tarif forfaitaire mais, dans la plupart des cas, la facture est établie en fonction des facteurs suivants :

- **Consommation d'eau.** La consommation correspond à la quantité d'eau utilisée durant la période de facturation.
- **Eaux usées.** Il s'agit de la quantité d'eaux usées produites durant la période de relevé.
- **Structure tarifaire.** Pour connaître la structure tarifaire, communiquez avec votre société de services publics.

5.2 BUDGETS LIÉS AUX SERVICES PUBLICS

Pour faire le suivi des coûts des services publics, estimez le montant que vous devriez payer tous les mois à l'aide des factures de l'année précédente. Si vous ne les avez pas, demandez-en des copies à votre société de services publics.

Le **Formulaire de suivi des coûts d'électricité**, le **Formulaire de suivi des coûts de combustible** et le **Formulaire de suivi de la taxe d'eau** qui se trouvent à la fin du présent chapitre peuvent vous aider à établir un budget de services publics à partir de votre historique de facturation. Vous trouverez la plupart des renseignements requis pour remplir ces formulaires sur vos factures ou en communiquant avec vos fournisseurs de services publics.

Ces formulaires peuvent aussi vous aider à voir s'il y a quelque chose d'anormal dans l'immeuble. Par exemple, une augmentation soudaine de la facture d'eau pourrait signaler la présence d'une fuite quelque part. Une facture de gaz plus élevée peut indiquer que vos locataires ouvrent leurs fenêtres plus souvent, ou que vos chaudières perdent de leur efficacité.



Valeurs de consommation caractéristiques

Pour avoir une idée de ce que devraient être vos coûts énergétiques, il faut savoir que la valeur médiane de l'intensité énergétique (fournie par le gestionnaire de portefeuille ENERGY STAR^{MD}) se situe entre 23,1 et 78,8 kBtu/pi² kwheq/pi² pour les immeubles collectifs au Canada, et généralement entre 36,8 et 125,7 kBtu/pi² kwheq/pi² pour les établissements de soins infirmiers et les établissements de soins résidentiels.

Rappelez-vous simplement que bien des facteurs autres que la consommation d'énergie peuvent avoir des répercussions sur vos factures, dont ceux-ci :

- **Âge du bâtiment.** Les bâtiments modernes sont généralement plus éconergétiques.
- **Type de combustible.** Le chauffage électrique coûte habituellement plus cher, tandis que le chauffage au gaz consomme plus d'énergie, mais coûte souvent moins cher.
- **Installations mécaniques et appareils d'éclairage.** Certains modèles sont moins énergivores que d'autres (les lampes fluorescentes par rapport aux lampes à incandescence, par exemple).
- **Niveau d'entretien.** Des installations bien entretenues sont plus éconergétiques.
- **Pratiques d'exploitation.** L'efficacité avec laquelle votre personnel utilise vos installations.
- **Type d'occupation.** Les familles consomment généralement plus d'énergie que les personnes seules.

Compte tenu de tous ces facteurs, les **coûts énergétiques** pour un collectif exploité de manière efficace devraient se situer entre 1,75 \$ et 2,50 \$ par pied carré par année. Les immeubles chauffés à l'électricité et ceux qui utilisent beaucoup de climatisation se situent à l'extrémité supérieure de cette fourchette, tandis que les immeubles chauffés au gaz naturel ou sans climatisation se situent à l'extrémité inférieure.

Si les coûts annuels en électricité et en combustible de votre immeuble dépassent 1,75 \$ (ou 2,50 \$ s'il est chauffé à l'électricité) par pied carré par année, il est probablement temps de commencer à réfléchir à ce que vous pouvez faire pour économiser l'énergie et diminuer vos coûts.

Les **taxes d'eau** diffèrent aussi considérablement. Par contre, si les taxes d'eau vous coûtent plus de 500 \$ par logement par année, vous (ou vos locataires) utilisez peut-être plus d'eau que vous n'en avez besoin.

Si vous songez à investir dans des mesures d'efficacité énergétique ou de conservation de l'eau pour votre immeuble, nous vous recommandons de retenir les services d'une firme de génie-conseil spécialisée pour établir les coûts et les économies et pour réduire le risque au minimum.

N'oubliez pas : pour vérifier l'effet d'un changement sur vos frais de services publics, comparez vos factures avec celles de l'année précédente plutôt qu'avec celles d'un autre immeuble. Même des immeubles presque identiques peuvent présenter d'énormes différences au chapitre de la consommation d'énergie, de l'efficacité énergétique et du montant d'électricité payé.



5.3 RELEVÉS QUOTIDIENS

Dans de nombreux collectifs d'habitation, la température de l'eau est gérée par un régulateur à contrôle de réglage intérieur-extérieur, mais ces dispositifs ne sont pas infaillibles, surtout par temps froid. Une baisse de 1 °C pouvant se traduire par des économies de l'ordre de 5 % sur votre facture d'électricité, les régulateurs peuvent avoir une grande incidence sur vos résultats nets.

Pour vous assurer de leur bon fonctionnement, il est important que le concierge de l'immeuble mesure la température de l'air extérieur et celle de l'eau de distribution à l'occasion de son inspection quotidienne « Regarder/écouter/toucher ». La **Courbe de température de l'eau chaude** et le **Graphique de contrôle de température de l'eau chaude** qui se trouvent à la fin du présent chapitre peuvent vous aider à abaisser le plus possible la température de l'eau, sans porter atteinte au confort des locataires ou au fonctionnement efficace de votre chaudière.

Si la température de l'eau de distribution est toujours plus élevée que la température recherchée, il faut régler le régulateur à contrôle de réglage intérieur-extérieur de façon à abaisser la température jusqu'à ce que l'eau de distribution soit d'environ 10 °C (18 °F) plus chaude que l'eau de retour. Voici d'autres moyens simples de réduire les coûts et d'éviter de surchauffer votre immeuble :

- Vérifiez si plus de 10 % des fenêtres sont ouvertes durant la saison de chauffage.
- Vérifiez que la température de l'air dans les logements situés à un étage inférieur ne dépasse pas 25 °C avec les fenêtres fermées.
- Réglez la température de l'eau de distribution pour contrer l'effet des vents et des froids inhabituels, puis ramenez le régulateur à sa valeur antérieure quand les conditions climatiques reviennent à la normale.
- Si les locataires se plaignent du froid après que vous avez abaissé la température de l'eau, déterminez si le problème est localisé ou si la température de l'eau de distribution est vraiment trop basse

S'il s'agit de votre première saison de chauffage, faites des essais avec les différents niveaux jusqu'à ce que vous trouviez le juste équilibre. Le concierge doit faire une demande d'entretien aussitôt qu'il constate le moindre écart important entre les températures escomptées et réelles de l'eau de distribution. La détection rapide de ce genre de problème peut éviter des pertes d'énergie importantes et éventuellement le coût de remplacement des chaudières.

5.4 RELEVÉS ANNUELS

En plus des relevés quotidiens, les trois formulaires de repérage (le **Formulaire de suivi des coûts d'électricité**, le **Formulaire de suivi des coûts de combustible** et le **Formulaire de suivi de la taxe d'eau**) qui se trouvent à la fin du présent chapitre peuvent aussi servir à établir les budgets afférents aux services publics pour l'année et à comparer les données de l'année en cours avec celles des années précédentes.

Il faut s'attendre à une certaine fluctuation, mais, si vous constatez une augmentation supérieure à 10 % d'une année à l'autre, appelez votre société de services publics pour savoir si l'un des relevés de compteur en question ne correspondraient pas à des données de consommation estimée. Si c'est le cas, demandez à votre personnel de procéder plutôt à la lecture mensuelle des compteurs.

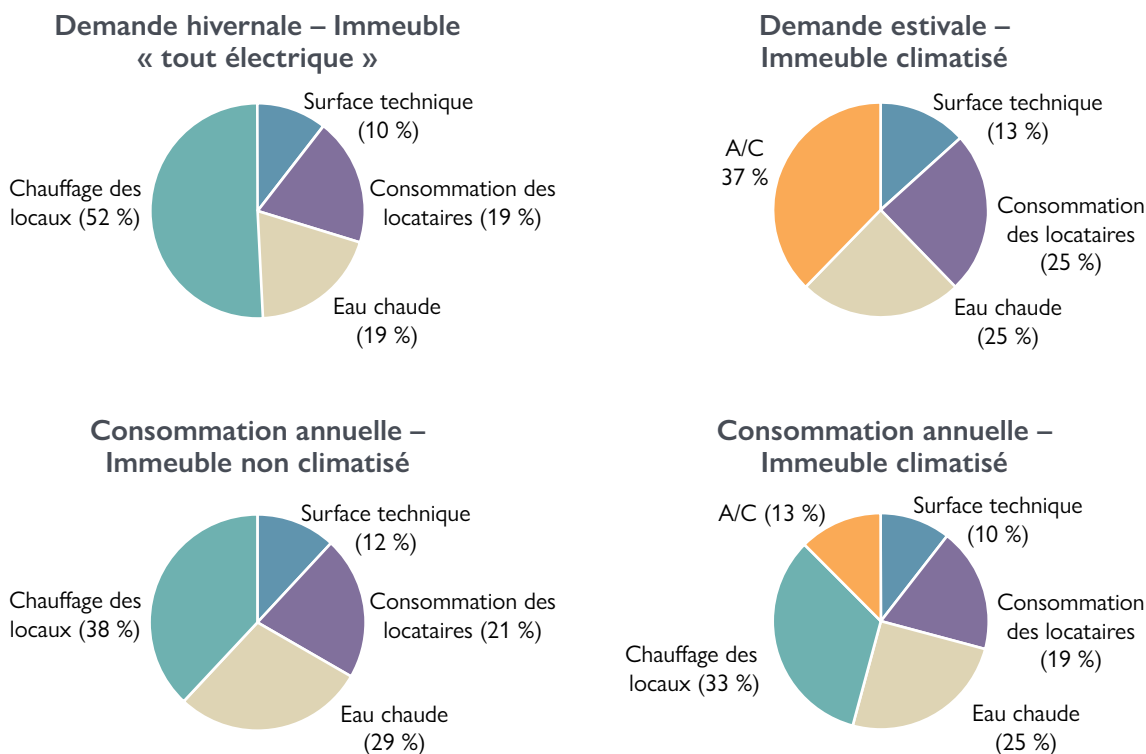
Si cela ne résout pas le problème, parlez-en à votre personnel pour savoir s'ils ont une idée de ce qui ne va pas ou faites vérifier vos installations pour vous assurer qu'elles fonctionnent bien.



5.5 MESURES D'ÉCONOMIE D'ÉNERGIE

L'économie d'énergie est en grande partie une question de bon sens. Il faut aussi comprendre le fonctionnement des installations techniques de l'immeuble. Si vous voulez investir afin de réduire vos factures d'énergie, la première chose à faire est de déterminer si les économies que vous réaliserez valent le coût initial.

Un entrepreneur pourra vous indiquer le prix des nouvelles installations, et vous pourrez déterminer les économies potentielles à l'aide de vos factures de services publics. Si les économies proposées paraissent plus élevées que ce qu'indiquent les diagrammes suivants, faites appel à un ingénieur en mécanique ou à un ingénieur spécialisé en gestion de l'énergie pour corroborer les données.



Niveaux de consommation d'énergie et de demande d'électricité représentatifs des collectifs d'habitation

Une excellente façon de commencer à déterminer les mesures d'économie d'énergie est de procéder à l'inspection quotidienne *Regarder/écouter/toucher*. Des installations qui fonctionnent mal peuvent gaspiller beaucoup d'énergie. Une inspection quotidienne devrait permettre de trouver les problèmes et de les régler avant qu'ils ne coûtent trop cher.

Une autre excellente source de renseignements est la publication de la SCHL intitulée *Conservation de l'eau et de l'énergie dans les logements collectifs*. Ce guide gratuit propose plus de 60 moyens d'économiser eau, énergie et argent.

N'oubliez pas : les économies d'énergie et d'eau commencent généralement par des pratiques d'entretien appropriées. Les immeubles bien entretenus permettent en général d'optimiser les économies d'eau et d'énergie et de faire épargner beaucoup d'argent à leurs propriétaires.



FORMULAIRE DE SUIVI DES COÛTS D'ÉLECTRICITÉ

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

Surface intérieure brute = _____ pi²

Nota : Les valeurs **Total**, **Moyenne**, **Max.**, **Min.** et **Au pi²** doivent être inscrites dans les espaces vides uniquement. La valeur **au pi²** doit être calculée en divisant le total par la surface intérieure brute. La valeur **au pi²** de la facturation des frais liés à la demande doit être calculée au moyen de la demande moyenne et doit être exprimée en W/pi², 1 kW équivalant à 1 000 W. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pour autant que les données d'une année entière soient disponibles. **Abréviations :** Dans les titres de colonnes, « cons. » signifie « consommation » et « quot. » signifie « quotidienne ».

Mois	Date du relevé	Nombre de jours entre les relevés	Demande facturée (en kW)	Facteur de puissance	Frais liés à la demande (en \$)	Cons. facturée (en kW/h)	Frais liés à la cons. (en \$)	Cons. quot. (en kWh/jour)	Cons. quot., année précédente	Commentaires
Total :			X	X				X	X	
Moyenne :		X			X	X	X			
Max. :		X			X	X	X			
Min. :		X			X	X	X			
Au pi² :		X		X				X	X	

FORMULAIRE DE SUIVI DES COÛTS DE COMBUSTIBLE

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

 Surface intérieure brute = _____ pi²

Nota : Les valeurs **Total, Moyenne, Max., Min.** et **Au pi²** doivent être inscrites dans les espaces vides uniquement. La valeur **au pi²** doit être calculée en divisant le total par la surface intérieure brute. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pour autant que les données d'une année entière soient disponibles. Les valeurs de combustible sont : 1 m³ de gaz naturel = 10,9 kWh_{eq}, 1 litre de mazout n^o 2 = 10,3 kWh_{eq}. **Abréviations** : Dans les titres de colonnes, « cons. » signifie « consommation » et « quot. » signifie « quotidienne ».

Mois	Date du relevé	Nombre de jours entre les relevés	Cons. facturée	Cons. (en kWh _{eq})	Frais liés à la cons. (en \$)	Cons. quot. (unités/jour)	Cons. quot. (en kWh _{eq} /jour)	Cons. quot., année précédente	Commentaires
Total :									
Moyenne :	X	X	X	X	X				
Max. :	X	X	X	X	X				
Min. :	X	X	X	X	X				
Au pi² :	X								

FORMULAIRE DE SUIVI DE LA TAXE D'EAU

Numéro de l'immeuble : _____

Nom de l'immeuble : _____

Adresse de l'immeuble : _____

Surface intérieure brute = _____ pi²

Nota : Les valeurs **Total**, **Moyenne**, **Max.**, **Min.** et **Au pi²** doivent être inscrites dans les espaces vides uniquement. La valeur **au pi²** doit être calculée en divisant le total par la surface intérieure brute. Le premier mois peut être janvier, mais pas nécessairement, pour autant que les données d'une année entière soient disponibles. **Abréviations :** Dans les titres de colonnes, « cons. » signifie « consommation » et « quot. » signifie « quotidienne ».

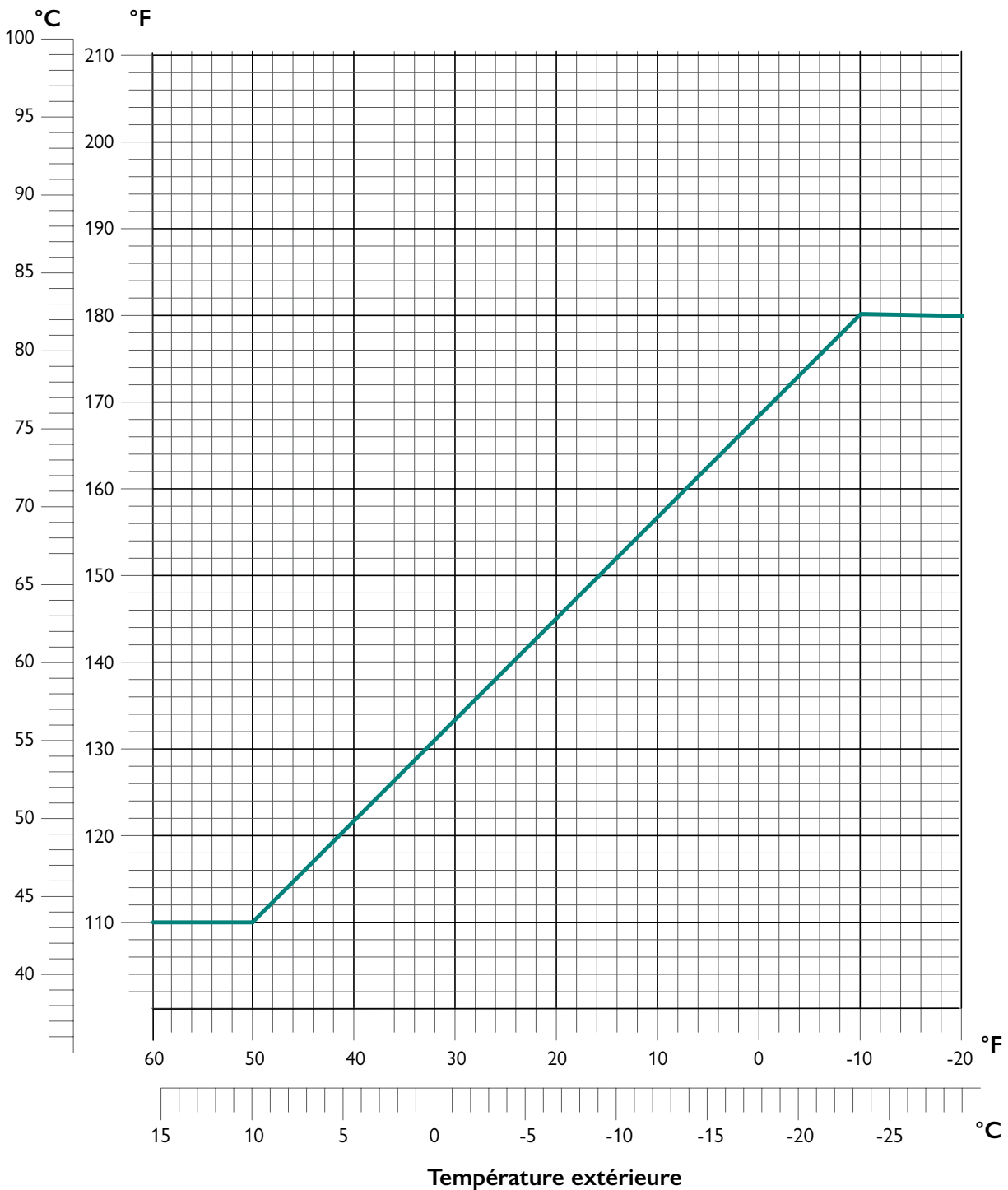
Mois	Date du relevé	Nombre de jours entre les relevés	Cons. facturée (en m ³)	Frais liés à la cons. (en \$)	Cons. quot. (en m ³ /jour)	Cons. quot., année précédente (en m ³ /jour)	Commentaires
Total :					×	×	
Moyenne :	×	×	×				
Max. :	×	×	×				
Min. :	×	×	×				
Au pi² :	×				×	×	



COURBE DE TEMPÉRATURE DE L'EAU CHAUDE

Nom de l'immeuble : _____

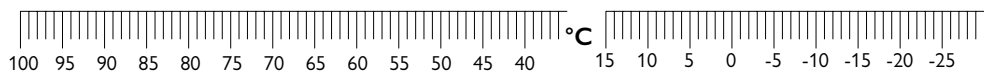
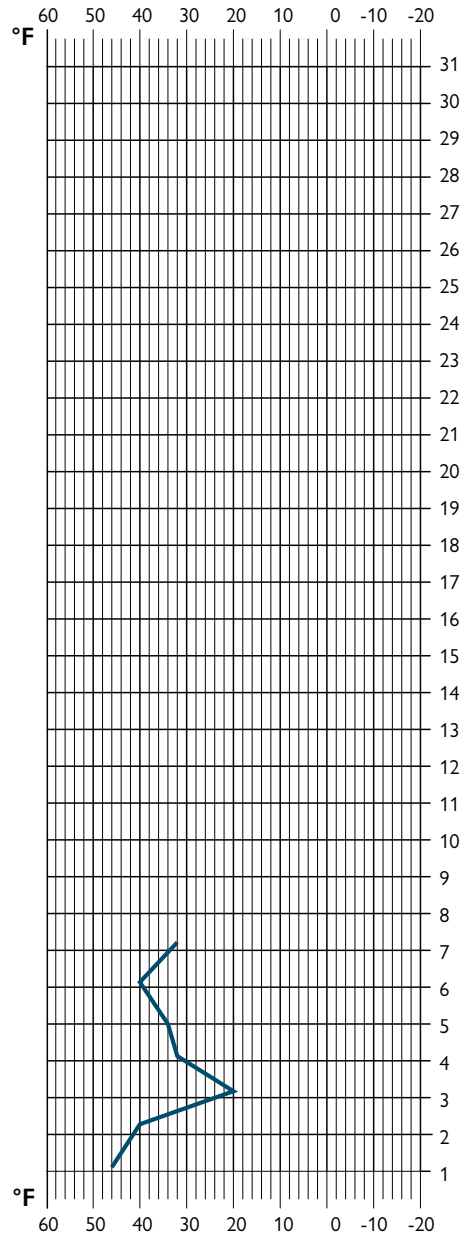
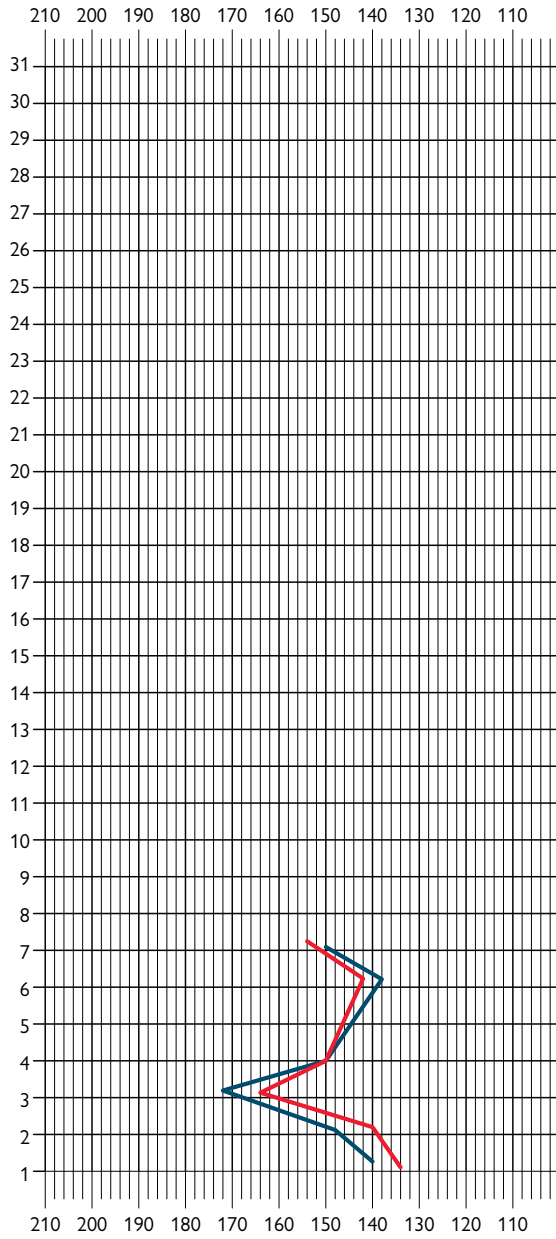
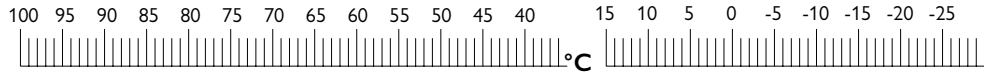
Date de mise à jour : _____



GRAPHIQUE DE CONTRÔLE DE LA TEMPÉRATURE DE L'EAU CHAUDE

Nom de l'immeuble : _____

Mois et année : _____



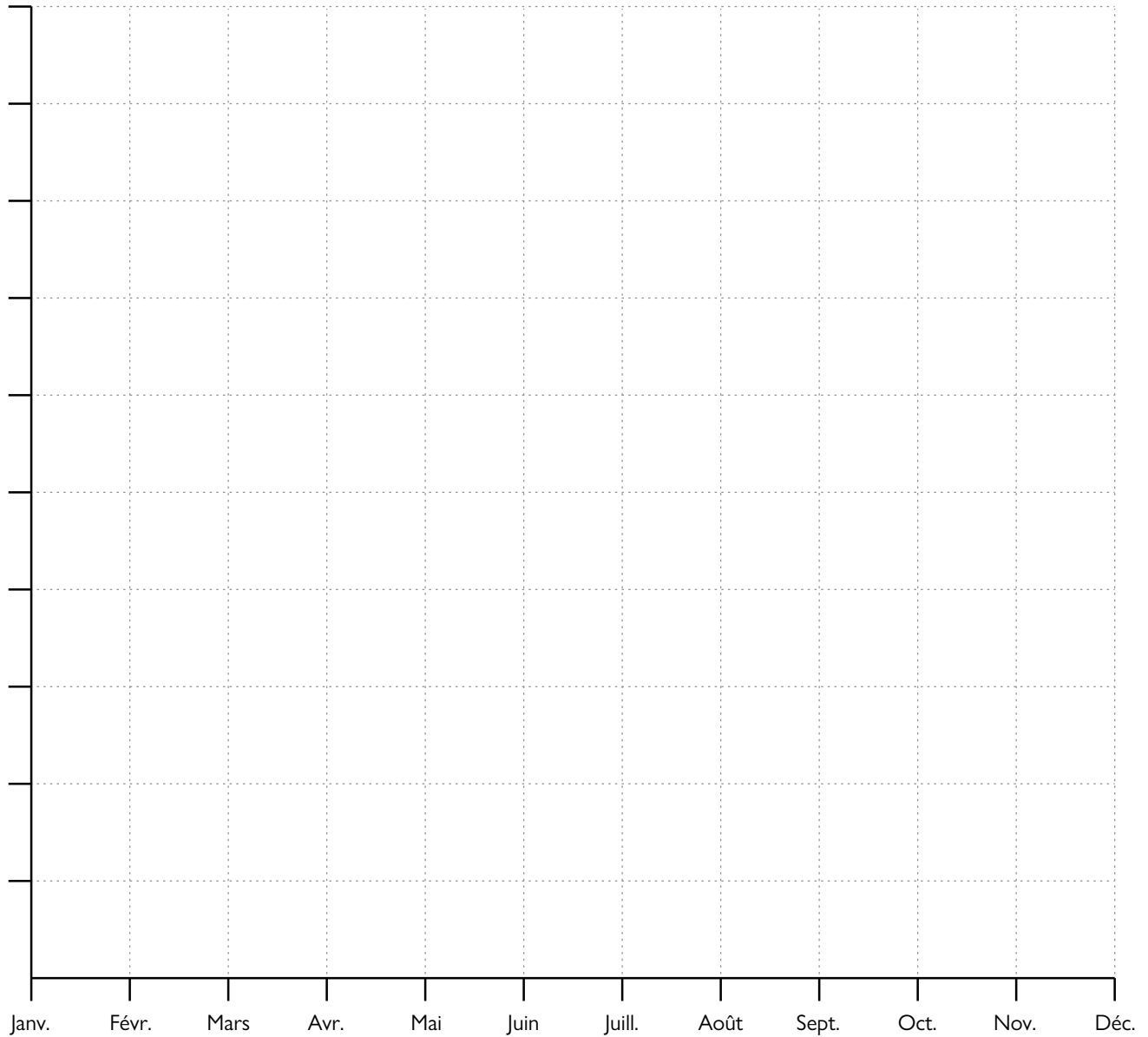
Graphique de la temp. de calcul (en bleu)
et de la temp. réelle (en rouge) de l'eau

Graphique de la température extérieure



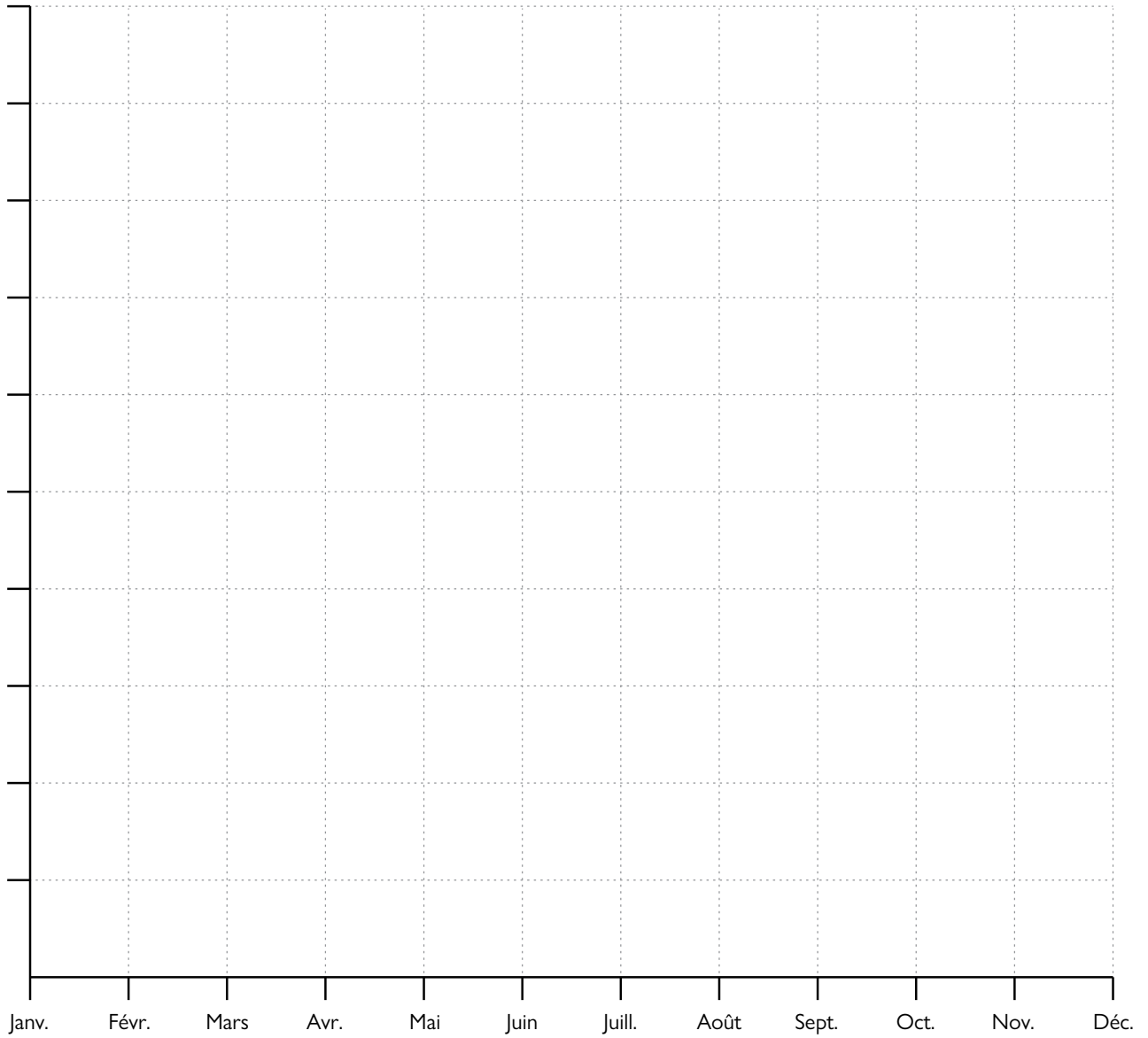
GRAPHIQUE DE SUIVI DE LA CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ

Demande
mensuelle
(kW)



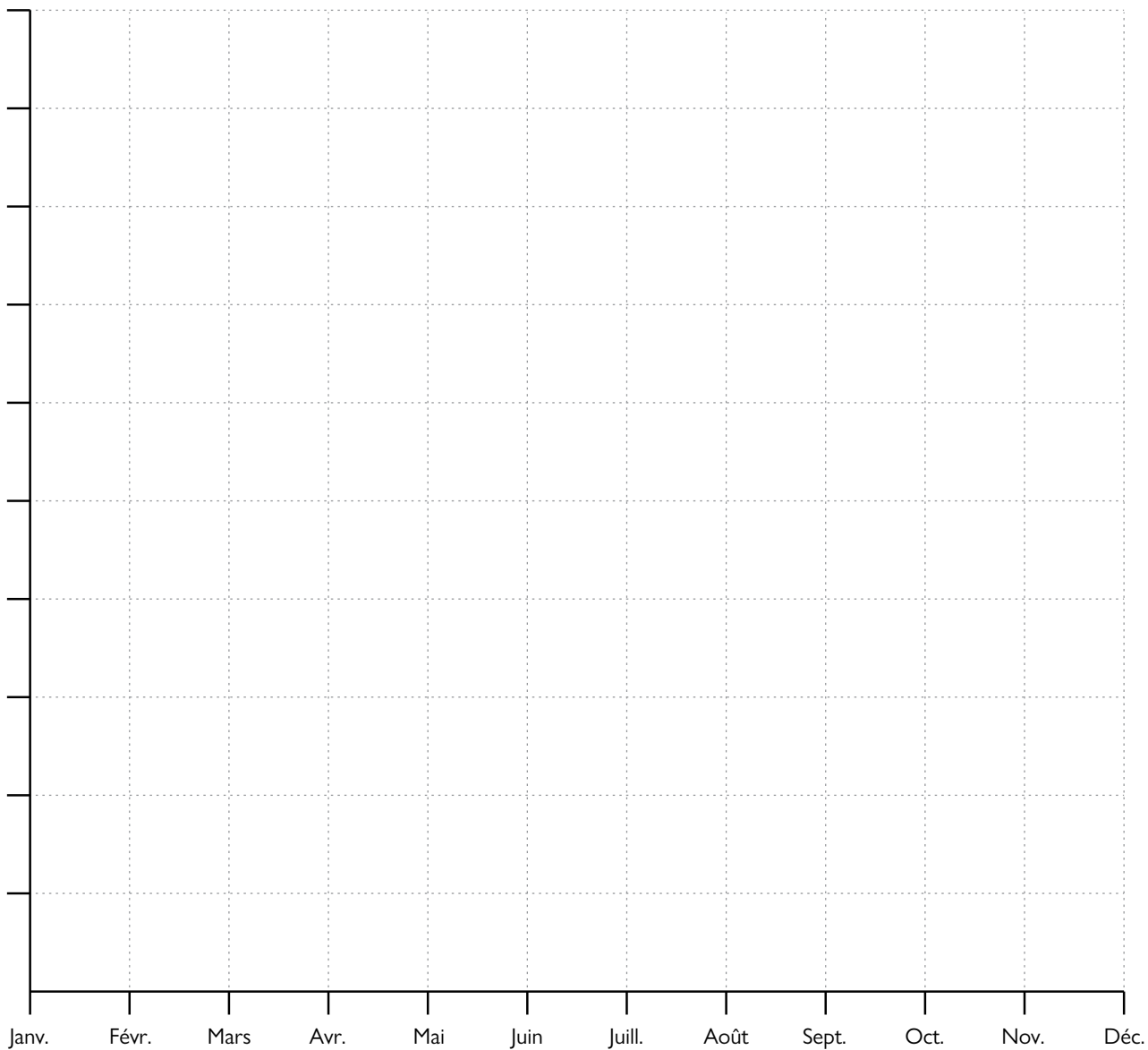
GRAPHIQUE DE SUIVI DE LA CONSOMMATION DE COMBUSTIBLE

Consommation
quotidienne
(en kWheq/jour)



GRAPHIQUE DE SUIVI DE LA CONSOMMATION D'EAU

Consommation
quotidienne
(en m³/jour)





6.0 Établissement du budget et contrôle des dépenses



Établir un budget est un excellent moyen de contrôler vos dépenses, et peut vous aider à répartir vos revenus (produits) et vos dépenses (charges) en plus petites catégories représentatives.

Il est préférable de toujours utiliser un logiciel comptable pour élaborer un budget. La plupart des logiciels comptables pour petites entreprises sont offerts pour quelques centaines de dollars ou moins et peuvent vous faire économiser des heures – voire des jours – de travail, vous aider à faire moins d'erreurs et vous donner une meilleure idée de vos finances.

Au moment de choisir un logiciel, recherchez-en un qui utilise une terminologie simple et qui vous permet :

- de créer des comptes pour les dépenses et les revenus;
- d'établir des budgets mensuels ou trimestriels;
- d'établir une catégorie principale et des sous-catégories pour les revenus et les dépenses;
- de faire des prévisions et des comparaisons sur douze mois;
- de supprimer ou de modifier des opérations en cas d'erreur (à moins que votre comptable ne vous le déconseille);
- d'assurer le suivi des paiements en retard;
- d'établir un fonds de réserve pour les projets d'immobilisations.

6.1 COMPTES

Le formulaire **Catégories des revenus et des dépenses** qui se trouve à la fin du présent chapitre propose une liste des catégories de revenus et de dépenses types utilisées par la plupart des propriétaires et gestionnaires d'immeubles collectifs. Vous pouvez aussi ajouter des sous-catégories. Vous pourriez, par exemple, étoffer la catégorie Entretien et réparations en lui ajoutant les sous-catégories *Entretien des locaux*, *Entretien du terrain* et *Installations techniques de l'immeuble*.



6.2 FONDS DE RÉSERVE

« Fonds de réserve » désigne les sommes mises de côté dans un compte bancaire ou un compte de placement pour financer les projets d'immobilisations importants, comme le remplacement de la plupart des principaux composants et appareils d'un immeuble, tels que :

- les toitures;
- les portes et les fenêtres;
- les murs extérieurs;
- les revêtements intérieurs;
- les voies de circulation et les trottoirs;
- les égouts;
- les installations de chauffage, les installations électriques et la plomberie;
- les ascenseurs;
- la buanderie, les équipements récréatifs et les stationnements.

En règle générale, les activités courantes comme le lavage des fenêtres, l'entretien paysager et le lavage à la pression sont inclus dans le budget de fonctionnement et d'entretien, et non dans le fonds de réserve.

Les fonds de réserve sont plus fréquents dans le cas des immeubles en copropriété que dans celui des immeubles locatifs et des logements coopératifs et sans but lucratif. Néanmoins, il est toujours recommandé d'en avoir un, peu importe le type d'immeuble que vous possédez ou gérez. Les exigences en matière de fonds de réserve pour les copropriétés sont souvent énoncées dans les lois provinciales sur la copropriété; assurez-vous de connaître ces exigences (ainsi que toutes les autres).

Établissement du budget des dépenses en immobilisations

Pour calculer la somme nécessaire pour vous constituer un fonds de réserve approprié, vous devez connaître le coût de remplacement de tous les principaux appareils et installations de votre immeuble (en tenant compte de l'inflation), ainsi que la durée de vie utile qui reste à chacun de ces éléments avant de devoir les remplacer.

Vous pourrez vous aider du **Graphique d'établissement du budget des dépenses** et du tableau **Durée de vie utile des principaux composants** qui se trouvent à la fin du présent chapitre pour effectuer ces calculs. Nous recommandons de faire inspecter les principales installations par un entrepreneur qualifié ou un expert tous les cinq ans pour déterminer leur état et leur durée de vie utile restante.

Pour vous épargner bien du temps et des maux de tête, faites l'acquisition d'un logiciel permettant de calculer le fonds de réserve. Assurez-vous simplement que le gestionnaire de l'immeuble sait comment l'utiliser et quels renseignements y entrer.

Vous devrez peut-être aussi faire effectuer un examen indépendant du fonds de réserve pour vous assurer qu'il couvre l'ensemble des futures dépenses en immobilisations. Vous aurez ainsi une idée claire des fonds nécessaires pour maintenir l'immeuble en bon état au cours des années à venir.



6.3 CHARGES OPÉRATIONNELLES TYPES

Le formulaire **Charges opérationnelles types** qui se trouve à la fin du présent chapitre vous donnera une idée des charges opérationnelles types de différents immeubles collectifs en pourcentage et en dollars par logement. Bien que les coûts puissent varier grandement selon l'âge du bâtiment, son état et son type d'occupation, en général :

- les charges opérationnelles et les coûts d'entretien des coopératives d'habitation sont inférieurs à ceux de la plupart des ensembles de logements collectifs;
- les charges opérationnelles par logement sont plus élevées pour les logements publics que pour les coopératives d'habitation;
- les logements locatifs privés sont habituellement ceux dont les charges opérationnelles par logement sont les plus élevées.

6.4 TAXES ET APPELS

Les taxes foncières représentent une autre part considérable du budget annuel d'un collectif d'habitation. Le taux varie d'une région à l'autre, mais le calcul, quant à lui, est le même. La valeur de la taxe foncière est obtenue en multipliant la valeur d'évaluation de l'immeuble (établie par la municipalité) par le taux par 1 000 \$ d'évaluation (lui aussi défini chaque année par la municipalité).

Si vous pensez que la valeur d'évaluation n'est pas juste, communiquez avec votre bureau local d'information sur les taxes pour connaître la procédure d'appel. Il est conseillé d'étayer votre requête en démontrant que d'autres immeubles situés à proximité ont une valeur imposable plus basse. Plus ces autres immeubles sont similaires au vôtre, meilleures seront vos chances d'avoir gain de cause.

6.5 ASSURANCE

Les propriétaires immobiliers canadiens peuvent souscrire différents types d'assurances, dont les suivants.

- **Assurance de biens.** L'assurance de biens couvre le coût des dommages causés par des sinistres comme les incendies ou les vents violents. Les propriétaires d'immeubles sont légalement tenus de souscrire une assurance de biens. Ils peuvent étendre la couverture en ajoutant une protection contre les tremblements de terre, les inondations et d'autres sinistres. La franchise habituelle est d'environ 1 000 \$, mais il est possible de réduire les primes en optant pour une franchise plus élevée. La couverture d'un immeuble locatif ne comprend pas les effets personnels des locataires. Dans un immeuble en copropriété, les propriétaires des logements doivent assurer l'intérieur de leur unité, tandis que c'est au syndicat des copropriétaires qu'il incombe d'assurer les parties communes. Consultez le **Tableau des protections d'assurance** qui se trouve à la fin du présent chapitre pour faire une comparaison rapide entre les couvertures de deux types d'assurances de biens.



- **Assurance responsabilité civile.** L'assurance responsabilité civile protège les propriétaires d'immeubles et leur personnel contre les recours pour dommages corporels ou autre faute découlant d'une « négligence alléguée ». Par exemple, si une personne glisse sur un trottoir glacé ou se brûle au contact de l'eau chaude provenant d'une chaudière centrale. Les propriétaires d'immeubles sont légalement tenus de souscrire une assurance d'au moins 1 000 000 \$, et plus si possible.
- **Assurance bris de machines.** L'assurance bris de machines couvre les coûts qu'exige la réparation des installations de chauffage et de climatisation à la suite d'un « bris soudain et fortuit » (comme l'explosion d'une chaudière). Cette assurance est facultative, mais votre créancier hypothécaire peut insister pour que vous la souscriviez. Vous pouvez aussi souscrire une assurance-loyers pour vous protéger contre la perte de revenus locatifs jusqu'à ce que vos locataires réintègrent leur logement.
- **Assurance responsabilité d'administrateurs et de dirigeants.** L'assurance protège les membres, les administrateurs et les dirigeants du conseil d'administration d'une association ou d'un syndicat de copropriétaires contre les dommages résultant des recours exercés en raison de leur gestion ou de leur exploitation d'un immeuble en copropriété.

Le domaine de l'assurance est complexe. Nous vous recommandons de faire appel à un courtier agréé pour vous aider à déterminer les options qui vous conviennent. N'oubliez pas que l'évaluation des primes se fait au cas par cas. Des facteurs comme le type d'immeuble, son âge et son emplacement influencent tous le calcul final.

6.6 INTÉRÊT HYPOTHÉCAIRE ET AMORTISSEMENT

Une partie importante des versements hypothécaires mensuels sert à payer l'intérêt. L'importance de ce montant dépend de la durée du prêt hypothécaire, du taux d'intérêt et du fait que vous choisissiez ou non de faire des versements accélérés. Au Canada, le calcul de l'intérêt hypothécaire s'effectue au moyen de formules rigoureusement contrôlées et d'un taux composé semestriel.

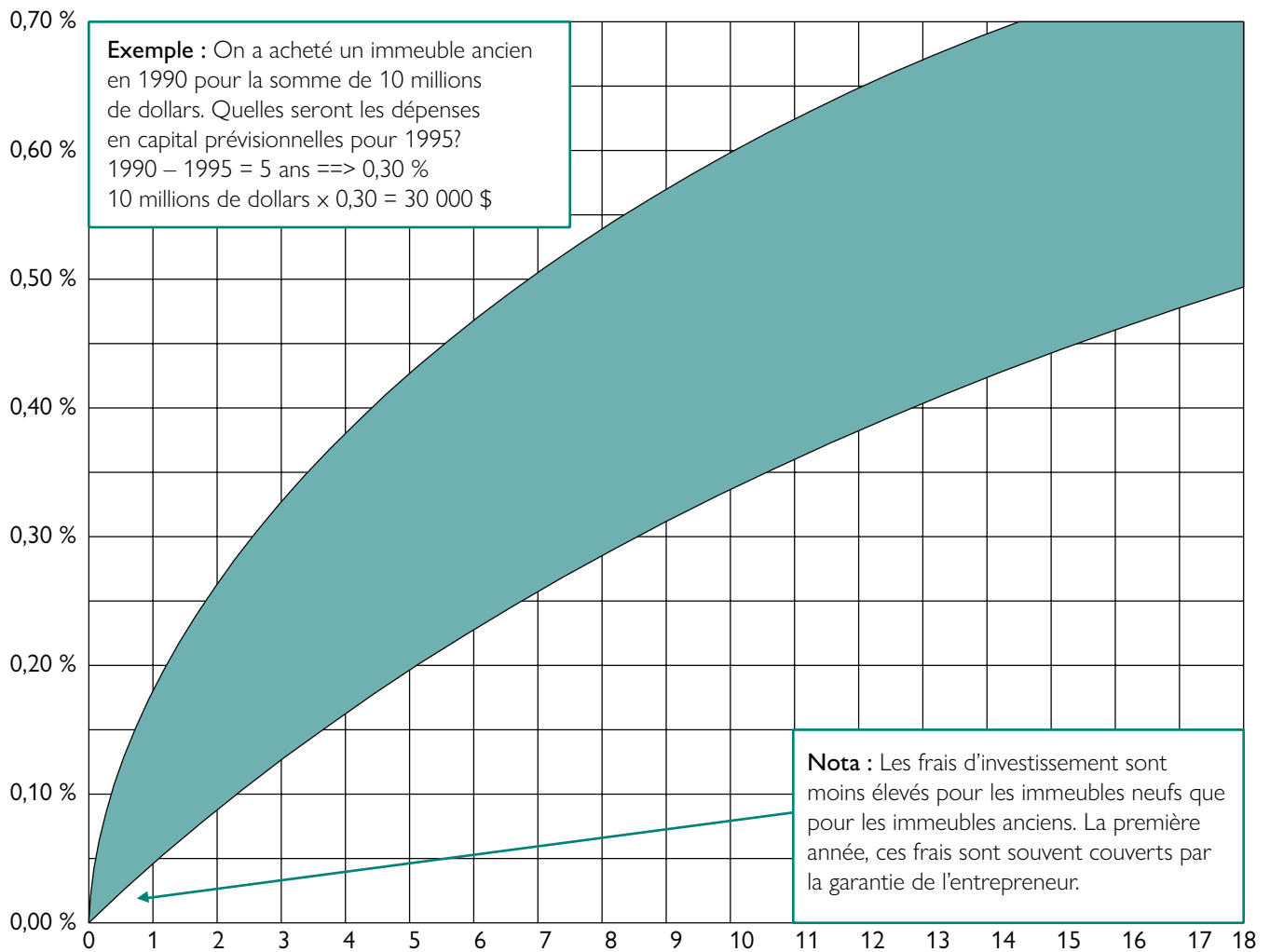


CATÉGORIES DES REVENUS ET DES DÉPENSES

Catégories des revenus		Catégories des dépenses	
Catégorie de la comptabilité	Description	Catégorie de la comptabilité	Description
Revenu de location	<ul style="list-style-type: none"> • Potentiel de revenu de location brut • Revenu de location total perçu 	Publicité	
		Assurance	
Revenus connexes	<ul style="list-style-type: none"> • Recouvrement des frais <ul style="list-style-type: none"> - Services - Taxes - Dommages - Recouvrement des dépenses pour l'eau • Défauts • Stationnement • Intérêt 	Intérêt	<ul style="list-style-type: none"> • Intérêt sur le(s) prêt(s) hypothécaire(s)
		Entretien et réparation	<ul style="list-style-type: none"> • Services contractés • Fournitures, outils, etc.
		Frais de gestion et d'administration	
		Frais de véhicules à moteur	
		Dépenses de bureau	<ul style="list-style-type: none"> • Fournitures • Téléphone • Équipement • Dépréciation de l'équipement
		Frais judiciaires, de comptabilité et autres honoraires	<ul style="list-style-type: none"> • Frais judiciaires • Frais de comptabilité • Frais d'experts-conseils • Cotisations
		Taxes	<ul style="list-style-type: none"> • Impôt foncier • TPS • TVP • Taxes d'affaires • Impôt des sociétés
		Rémunération, traitement et avantages sociaux	<ul style="list-style-type: none"> • Personnel d'entretien • Personnel de bureau et personnel cadre
		Déplacement	
		Services	<ul style="list-style-type: none"> • Câblodistributeur • Électricité • Gaz naturel • Eau
Autres dépenses	<ul style="list-style-type: none"> • Modernisation des immobilisations • Dépréciation de l'immeuble et de l'équipement 		



GRAPHIQUE D'ÉTABLISSEMENT DU BUDGET DES DÉPENSES



DURÉE DE VIE UTILE DES PRINCIPAUX COMPOSANTS

Élément	Années	Élément	Années
INSTALLATIONS RÉCRÉATIVES		FINIS INTÉRIEURS	
Piscine	20 - 25	Moquettes – Aires communes	5
Clôture de la piscine	10 - 20	Moquettes – Appartements	10
Pourtour de la piscine	15 - 25	Terrazzo	50
Salle d'équipement et vestiaires	15	Plâtre peint	10
ÉQUIPEMENT MÉCANIQUE		Papier peint	10 - 15
Ventilateurs	25	Carreaux en céramique	30
Tour de refroidissement	20	Carreaux en vinyle	20 - 25
Ventilo-convecteurs	20	Porte d'entrée des appartements	35
Tuyaux d'incendie	30	Armoires de cuisine	20
Têtes des extincteurs à eau	50	MATÉRIAUX PAYSAGERS INERTES	
Canalisation d'incendie et tuyauterie de distribution	50	* Routes et aire de stationnement en bitume	50
Système d'alarme	25	* Trottoirs et bordures de béton	50
Compacteur	20	Rampes menant au sous-sol	15
Vide-ordures	35	Poteaux d'éclairage	30
Équipement de l'ascenseur	50	Signalisation	30
Cabine d'ascenseur	25	Fontaines	20 - 25
Pompes	20 - 25	ENVELOPPE DU BÂTIMENT	
Équipement servant à faire fondre la neige	15	* Maçonnerie	50
Climatiseurs autonomes	20	Peinture extérieure	5
Chaudières du système de chauffage	25	Solins peints	5
Collecteur et cheminée de la chaudière	20	Dalles de balcons	50
Réservoir d'eau chaude domestique	20	Balustrades des balcons	15 - 20
Chauffe-eau domestique	15 - 20	Revêtement de toiture étanche multicouche	20
Robinets	20 - 30	Toiture inversée	50
Détendeurs	15	Portes d'entrée	20
Réservoirs de dilatation	35	Portes panoramiques coulissantes	25
Compresseurs	20	Portes du garage	15 - 20
Canalisations d'eau chaude domestique		* Fenêtres	25 - 30
Fonte	15 - 20	Solins de toit	20
Cuivre	50	Bardage de métal	25
INSTALLATIONS ÉLECTRIQUES DE L'IMMEUBLE		Grilles de métal	30
Détecteurs de fumée	10	* Auvents avant	30 - 40
Alarmes-incendies	10	APPAREILS	
Interphone	10	Sécheuse	10
Éclairage de secours	10	Lave-vaisselle	10
Distribution électrique	30	Cuisinière	20
Transformateur	30	Réfrigérateur	20
		Laveuse	10

Même si la durée de vie utile des éléments précédés d'un astérisque * est indiquée dans le tableau ci-dessus, il faut les inspecter régulièrement et, au besoin, les réparer. Avec un tel entretien, nul n'est besoin de les enlever ou de les remplacer, à moins que le propriétaire souhaite modifier l'architecture de l'immeuble.



CHARGES OPÉRATIONNELLES TYPES PRÉSENTÉES

Charges opérationnelles types présentées en pourcentage et en dollars par appartement

Catégories budgétaires	Coopératives d'habitation						Habitations sociales		Appartements locatifs privés	
	Constr. entre 1973 et 1978		Constr. entre 1979 et 1985		Constr. entre 1986 et 1991					
	%	par app.	%	par app.	%	par app.	%	par app.	%	par app.
Taxes	30,7	793 \$	28,4	622 \$	27,3	781 \$	22,4	780 \$	25,2	911 \$
Services publics	14,1	364 \$	15,0	329 \$	17,7	506 \$	20,7	721 \$	24,3	879 \$
Fonctionnement	15,2	393 \$	14,5	317 \$	14,2	407 \$	22,8	794 \$	15,1	547 \$
Entretien	18,0	464 \$	12,1	266 \$	21,6	617 \$	11,7	409 \$	16,8	607 \$
Administration	12,7	328 \$	13,0	285 \$	11,6	332 \$	9,2	321 \$	9,4	340 \$
Réserves	9,4	242 \$	17,0	372 \$	7,5	214 \$	13,1	458 \$	9,2	332 \$
Total	100	2 584 \$	100	2 191 \$	100	2 857 \$	100	3 483 \$	100	4 237 \$



TABLEAU DES PROTECTIONS D'ASSURANCE

Risque	Police « risques désignés »	Police « formule étendue »
Incendie	Couvert	Couvert
Explosion (à l'exception d'une explosion de la chaudière)	Couvert	Couvert
Foudre	Couvert	Couvert
Fumée	Couvert	Couvert
Impact d'un aéronef ou d'un engin spatial	Couvert	Couvert
Impact d'un véhicule routier	Couvert	Couvert
Impact d'un véhicule appartenant au propriétaire de l'immeuble ou d'un véhicule appartenant à un(e) employé(e)	Non couvert	Couvert
Émeute	Couvert	Couvert
Actes malveillants	Couvert	Couvert
Fuites d'extincteurs automatiques	Couvert	Couvert
Tempêtes de vent	Couvert	Couvert
Grêle	Couvert	Couvert
Dégâts des eaux dus à une défaillance de la tuyauterie ou d'une conduite de distribution	Non couvert	Couvert
Vol ou cambriolage	Non couvert	Couvert
Dégâts dus à un cambriolage	Non couvert	Couvert
Écroulement de l'immeuble	Non couvert	Couvert
Surcharge de neige ou de glace	Non couvert	Couvert
Chute d'objets	Non couvert	Couvert
Problèmes de gel des installations de plomberie	Non couvert	Non couvert, sauf les dégâts d'eau qui peuvent en découler

Reproduit avec l'aimable autorisation de Harry Edgar, South Waterloo/Edgar Insurance Brokers Ltd.





7.0 Plan d'urgence et de sécurité-incendie



Au Canada, tous les collectifs d'habitation qui sont tenus d'être équipés d'un système d'alarme incendie en vertu du code du bâtiment provincial doivent aussi être dotés d'un plan de sécurité-incendie. Quiconque omet d'élaborer un plan de sécurité-incendie commet une infraction grave et s'expose à des peines sévères.

Il peut y avoir certaines exceptions selon l'endroit où se situe l'immeuble. Communiquez avec le bureau local du commissaire des incendies pour en savoir plus sur les règlements en vigueur dans votre région. Voici les éléments que doivent comporter tous les plans de sécurité-incendie, où que se situe l'immeuble :

- les renseignements pertinents sur l'immeuble (comme l'emplacement des entrées, des sorties et des extincteurs, ainsi que les détails relatifs aux alarmes et tout autre renseignement précisé à l'**annexe C : Modèle du plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie**, qui se trouve à la fin du présent manuel);
- les initiatives précises que vous et vos employés prenez pour être prêts à faire face aux situations d'urgence;
- une liste des principes de sécurité que respectera votre personnel dans ses activités quotidiennes;
- un plan d'action en cas d'urgence.

Votre plan de sécurité-incendie doit être sanctionné par le commissaire des incendies local. Vous devez aussi remettre à tous les locataires les consignes à suivre en cas d'incendie ou d'urgence, qui sont comprises dans la **Trousse d'information à l'intention des locataires** (voir l'**annexe E** du présent manuel).

Le gestionnaire immobilier et le personnel doivent effectuer des exercices d'évacuation tous les trois mois. Ils peuvent utiliser le **Relevé d'exercice d'évacuation en cas d'incendie** qui se trouve à la fin du présent chapitre pour consigner les résultats de chaque exercice, puis conserver ces relevés dans un cartable avec le plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie.

Assurez-vous que tous les employés sont au fait de ce plan, qu'ils connaissent l'emplacement des commandes des installations de circulation d'air et qu'ils savent comment les désactiver ou les activer en cas d'incendie. Le gestionnaire de l'immeuble doit aussi consulter les services d'incendie et d'urbanisme de sa municipalité pour savoir comment faire évacuer l'immeuble en cas d'urgence et quoi dire aux locataires pour veiller à ce que chacun soit le plus en sécurité possible.



7.1 PRÉPARATION AUX SITUATIONS D'URGENCE

Une grande partie de la préparation aux situations d'urgence consiste à vous assurer que vos systèmes essentiels continuent de fonctionner même en cas de panne de courant.

Le Code du bâtiment exige que tous les immeubles au Canada disposent d'une alimentation de secours suffisante pour évacuer tous les occupants en toute sécurité dans les deux heures suivant le début d'une panne de courant. Votre immeuble doit aussi être doté d'un système d'alimentation secondaire permettant à vos locataires de demeurer chez eux en toute sécurité pendant quelques jours en cas de panne de courant prolongée. Pour ce faire, vous devez :

1. vous assurer que vos systèmes d'alimentation d'urgence et de secours respectent tous les codes actuels;
2. déterminer la quantité d'électricité que vous devrez fournir en cas de panne de courant;
3. informer votre compagnie d'assurance que vous êtes en mesure d'assurer une alimentation de secours suffisante pour empêcher les tuyaux de geler en cas d'urgence, afin de voir si vous êtes admissible à une réduction de prime.

Consultez un ingénieur afin de déterminer les options d'alimentation de secours qui conviennent le mieux pour votre immeuble. Voici certains éléments qu'il serait utile de pouvoir faire fonctionner en cas d'urgence :

- alarmes d'incendie;
- enseignes de sortie et éclairage de secours;
- ascenseur pour les pompiers;
- ventilateurs d'évacuation de la fumée;
- chaudières de chauffage et pompes;
- systèmes de sécurité et caméras de surveillance;
- porte-clés électroniques, ouvre-portes automatiques et autres systèmes d'accès à l'immeuble;
- systèmes de réchauffage des tuyaux de gicleurs;
- ventilateurs d'extraction et systèmes de contrôle du CO du garage;
- chaudières à eau chaude et pompes;
- pompes relais d'eau froide;
- bureau du gestionnaire ou bureau de location;
- salle communautaire ou salle de réception;
- prises secondaires d'alimentation électrique de secours pour les réfrigérateurs, l'éclairage, l'équipement sanitaire et autres appareils dans chaque logement.





8.0 Administration des baux

8.1 SÉLECTION DES LOCATAIRES

Il est important que votre immeuble demeure entièrement occupé. Mais il faut aussi avoir de bons locataires. La meilleure façon d'éviter les mauvaises surprises est d'examiner avec un maximum de soin chacune des demandes de location qu'on vous présente. Voici d'autres mesures à prendre :

- utilisez les formulaires **Vérification de la demande de location** joints à la fin du présent chapitre pour organiser les renseignements relatifs à chaque locataire et obtenir l'autorisation de vérifier les antécédents;
- communiquez avec la banque de chaque demandeur ou une agence d'évaluation du crédit comme Equifax ou TransUnion pour vérifier les antécédents de crédit du demandeur;
- communiquez avec le locateur actuel ou d'anciens locateurs du demandeur et informez-vous sur le genre de locataire qu'il est.

Lorsque vous faites votre choix, créez un dossier pour chaque nouveau locataire. Ce dossier comprendra la demande de bail, la vérification de la demande de location et une copie signée du bail.

Rappelez-vous que les règles et les formulaires peuvent varier d'une région à l'autre. Renseignez-vous sur les lois et règlements qui régissent le louage d'un logement dans votre province.

8.2 INSPECTION DE L'APPARTEMENT POUR EN DÉTERMINER L'ÉTAT

Les nouveaux locataires ont le droit d'exiger que leur appartement soit propre et en bon état. Pour vous protéger et protéger vos locataires, inspectez l'appartement avec le locataire et remplissez un **Rapport d'inspection de l'appartement** (à la fin du présent chapitre) avant qu'il n'emménage. Vous pourrez vous servir du même formulaire pour mener une autre inspection lors du départ du locataire, afin d'y consigner tout dommage éventuel.

Lors de l'inspection, testez toutes les prises de courant, les robinets, les douches et les toilettes, et effectuez toutes les réparations nécessaires. Remettez à chaque nouveau locataire une **Trousse d'information à l'intention des locataires** (voir l'**annexe E** de ce manuel) décrivant ses droits et responsabilités et les mesures à prendre pour entretenir son nouveau logement.

8.3 MODIFICATION OU RÉSILIATION DE BAIL

Il pourrait arriver que vous ayez à modifier les modalités d'un bail, par exemple en ce qui concerne l'attribution d'une place de stationnement, ou encore à prolonger ou à résilier un bail.

Pour consigner un changement d'ordre financier, remplissez le **Rapport d'information du résident** qui se trouve à la fin du présent chapitre. Faites-le signer par les deux parties, conservez-en une copie dans vos dossiers et remettez les autres au concierge et au locataire.

Si vous résiliez un bail, demandez au concierge d'effectuer une inspection lorsque le locataire quitte les lieux et d'en consigner les détails dans le **Rapport d'inspection de l'appartement**. Vous pourrez alors comparer ce rapport avec celui rempli lors de l'inspection initiale pour déterminer s'il y a eu des dommages.



S'il n'y a pas de dommages, faites parvenir au locataire un **Rapport d'information du résident**, accompagné d'un chèque au plein montant de son dépôt de garantie (plus les intérêts, s'il y a lieu) dans le mois suivant la fin de l'occupation.

S'il y a des dommages, envoyez au locataire une copie des rapports d'inspection du logement à l'arrivée et au départ, accompagnée d'un chèque au montant du dépôt de garantie, moins le coût des réparations. Vous pouvez utiliser les montants figurant sur la facture de l'entrepreneur.

8.4 SUIVI DES COMPTES DÉBITEURS

Un programme informatique standard est le meilleur moyen de suivre la perception des loyers. Vous pouvez également utiliser le **Relevé mensuel des logements occupés et inoccupés** qui se trouve à la fin du présent chapitre pour suivre manuellement les loyers à payer d'un mois à l'autre.

8.4.1 Paiements en retard

La majorité des locataires paient leur loyer à temps. Mais il y en a toujours quelques-uns qui ne le font pas. Pour éviter les retards de paiement et les gérer lorsqu'ils surviennent :

- Définissez une politique juste mais ferme concernant les retards de paiement en vous inspirant des lois et règlements de votre province sur le louage de logements. Votre politique doit préciser la date à laquelle le loyer doit être payé chaque mois et les mesures qui seront prises si cette échéance n'est pas respectée.
- Demandez aux locataires de vous remettre des chèques postdatés pour toute la durée de leur bail, ou utilisez les retraits automatiques préautorisés.
- Lorsqu'un loyer est en retard (ou que le chèque est retourné pour cause de provision insuffisante), donnez au locataire un avis écrit amical indiquant que son loyer est en retard et qu'il doit le payer immédiatement. S'il ne donne pas suite à votre demande dans les 24 heures, allez le voir pour lui demander de vive voix pourquoi il n'a pas payé son loyer.
- En fonction de sa réponse, vous déciderez peut-être de lui accorder un délai. Si, toutefois, les raisons invoquées ne vous semblent pas légitimes, rappelez-lui votre politique sur les retards de paiement et les mesures qui seront prises s'il persiste à ne pas payer son loyer.
- Si le locataire explique qu'il ne paie pas en raison de réparations à faire, demandez-lui de remplir un **Formulaire de demande d'entretien**. Dites-lui que les réparations seront traitées séparément, mais qu'il doit quand même payer son loyer au complet et à temps.

Communiquez avec la régie du logement de votre province pour obtenir des modèles de politiques sur les retards de paiement et des formulaires de suivi des retards de paiement. Faites tous les efforts possibles pour garder de bonnes relations avec les locataires. Les poursuites judiciaires sont coûteuses en temps et en argent. Tâchez de régler les problèmes en parlant d'abord avec les locataires.



8.5 MARKETING ET PUBLICITÉ

Chaque immeuble attire un certain type de locataires. Votre publicité et votre marketing devraient donc viser le marché cible de votre immeuble.

La plupart des baux à préavis standard de 60 jours vous laisseront amplement de temps pour annoncer vos logements vacants en ligne ou dans les circulaires du marché immobilier ou les journaux locaux. Commencez à placer les annonces de 30 à 45 jours avant que le logement se libère. Les appartements meublés sont habituellement plus faciles à louer que ceux qui sont vides. Si l'appartement est déjà libre, assurez-vous qu'il est en bon état et repeint avant de le faire visiter.

Si vous désirez changer le genre de locataires que votre immeuble attire, une entreprise de marketing peut vous aider à changer votre « image » et votre marché cible. Mais sachez que ce type de changement peut nécessiter beaucoup de temps, d'argent et de savoir-faire.

8.6 COMITÉS DE COPROPRIÉTAIRES ET ASSOCIATIONS DE LOCATAIRES

Les immeubles de logements en copropriété fonctionnent comme des compagnies. Le comité ou syndicat de copropriétaires en est le conseil d'administration. Les propriétaires des logements sont les actionnaires. Et le gestionnaire immobilier est l'employé.

Les gestionnaires immobiliers doivent habituellement assister aux réunions régulières du comité de copropriétaires pour faire le point sur les activités courantes avec les administrateurs. Il peut également leur arriver de donner des conseils, de régler des différends et d'informer des membres moins expérimentés sur les protocoles juridiques appropriés. Assurez-vous de connaître à fond les lois et règlements sur la copropriété de votre province ainsi que le règlement de la copropriété dont vous vous occupez.

Dans les immeubles locatifs, les locataires forment parfois des associations. Ces associations n'ont pas de pouvoirs légaux, mais elles peuvent être un véhicule d'expression des préoccupations des locataires et votre point de contact pour la résolution des plaintes. Elles peuvent aussi accroître le sentiment d'appartenance des résidents, ce qui améliore la satisfaction et la sécurité des locataires, en plus de réduire le roulement et le taux d'inoccupation.

S'il y a une association de locataires dans votre immeuble, pensez à offrir à ses membres un lieu de réunion ou d'autres fournitures. Vous devriez également essayer de rencontrer les membres tous les deux mois environ pour qu'ils puissent vous exprimer leurs préoccupations et vous, les vôtres.



DEMANDE DE BAIL

N° de registre des loyers de l'immeuble : _____ N° d'appart. : _____ Type d'appart. : _____

Première période	DE	À	LOYER	STATIONNEMENT	TOTAL
Deuxième période	DE	À	LOYER	STATIONNEMENT	TOTAL

Nom de l'immeuble : _____ Adresse de l'immeuble : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

J'accepte de payer à l'avance le montant calculé au prorata de _____ \$ pour couvrir la période de location du _____ au _____

J'aimerais emménager le ou vers le _____

J'accepte de payer les frais liés aux services suivants applicables au lieu loué :

Électricité Mazout Eau chaude domestique Autre (préciser) _____

Stat. demandé : _____ voiture(s). Souterrain Extérieur Abri d'auto Garage (n.)

	Année	Marque	Couleur	N° d'immatriculation	Nom du conducteur
Voiture					
Voiture					

Nom du demandeur : _____

NOM DE FAMILLE PRÉNOM

N° d'assurance sociale

--	--	--	--

No de permis de conduire du demandeur : _____

Nom et année de naissance de tous les occupants de l'appartement : _____

J'AI INSPECTÉ L'APPARTEMENT DÉCRIT CI-DESSUS ET JE CONVIENS DE L'ACCEPTER SANS DÉCORER.

Signature du demandeur : _____

Historique des logements actuel et précédent

	Adresse (indiquez le n° d'appart.)	Loyer payé	N°s de téléphone
Log. actuel/durée			
Propriétaire actuel			
Log. précédent/durée			
Propriétaire précédent			



DEMANDE DE BAIL (SUITE)

N° de registre des loyers de l'immeuble : _____ N° d'appart. : _____

Type d'appart. : _____ Nom de l'immeuble : _____ Adresse de l'immeuble : _____

Ville : _____ Province : _____ Code postal : _____

Historique des emplois actuel et précédent

	NOM ET ADRESSE	N° DE TÉLÉPHONE	FONCTION	REVENU ANNUEL	COMBIEN DE TEMPS? ANS MOIS
Employeur actuel					
Employeur précédent					TOTAL ANS MOIS

Références de crédit

BANQUE :	SUCC. :	N° DE COMPTE :	TYPE:
BANQUE :	SUCC. :	N° DE COMPTE :	TYPE:
	NOM	ADRESSE	N° DE TÉL.
1.			
2.			
3.			

Références personnelles

	NOM	ADRESSE	N° DE TÉL.
1.			
2.			
3.			

Personne à joindre en cas d'urgence : _____ N° de tél. : _____

À l'approbation de la présente demande par le locateur, je m'engage à conclure sans délai un bail conforme aux modalités ci-dessus à l'aide du formulaire utilisé habituellement par le locateur. Le cas échéant, le dépôt sera appliqué au loyer du dernier mois. Si je ne conclus pas de bail, j'accepte que le locateur retienne mon dépôt, en plus de tous les autres droits dont il dispose.

Le demandeur consent à l'obtention de renseignements auprès de ses employeurs actuels, passés ou futurs; de toute agence d'évaluation du crédit; de toute institution financière ou de toute autre personne que le locateur pourrait juger nécessaire à tout moment concernant la situation financière du locataire soussigné, relativement au lieu faisant l'objet de la présente demande ou de toute demande de renouvellement ou de prolongation. Le soussigné consent également à la communication de tout renseignement à toute agence d'évaluation du crédit ou à toute personne avec laquelle il entretient ou a l'intention d'entretenir des relations financières.

Datée à _____ ce _____ jour de _____ 20_____

Je déclare par la présente que tous les renseignements contenus dans la présente demande sont exacts.

Signature du demandeur : _____ Signature du témoin : _____



VÉRIFICATION DE LA DEMANDE DE LOCATION

1. Vérification du dossier de crédit	Adresse actuelle :			
	Employeur actuel :			
	Employeur précédent :			
	Poste/profession :			
	Banque :			
	Prêts bancaires :		Mode de paiement :	
	Autres prêts ou obligations envers des sociétés de crédit ou autres :			
	Jugements ou recouvrements de mauvaises créances :			
	Autres renseignements :			
2. Vérification des relevés bancaires	Activité sur le compte :			
	Prêts :-		\$ -	Antécédents de remboursement :
				\$
Différences éventuelles d'adresse, etc. :				
3. Vérification des références de la société de crédit				
4. Vérification des références de solvabilité	1.		Commentaires :	
	2.		Commentaires :	
5. Vérif. des propriétaires	Commentaires/ comportement	N ^{bre} d'années	Loyer payé	Habitudes de paiement
	Actuel			
	Précédent			
6. Vérif. des emplois	Poste	N ^{bre} d'années	Revenu	Commentaires
	Actuel			
	Précédent			
7. Préférences personnelles	Connaît depuis		Commentaires	
	1.			
	2.			
	3.			
8. Commentaires généraux				
9. Vérifiée par				Date :
10. Acceptée par				Date :
11. Rejetée par				Date :
12. Expliquez en détail la raison du rejet.				



RAPPORT D'INSPECTION DE L'APPARTEMENT

Date : _____ Nom de l'occupant : _____

N° de l'appartement _____ Nom du représentant de la gestion : _____

Immeuble : _____ Le locataire emménage Le locataire déménage

Adresse de l'immeuble : _____

Cocher la case une fois que l'élément a été inspecté et s'avère en bon état. Si l'élément n'est pas dans un état satisfaisant, noter le problème et la mesure à prendre dans l'espace réservé aux commentaires.

Vestibule

- | | | |
|---|--|--|
| <input type="checkbox"/> Porte d'entrée | <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Charnières | <input type="checkbox"/> Murs | |
| <input type="checkbox"/> Verrou | <input type="checkbox"/> Plafond | |
| <input type="checkbox"/> Chaîne de sûreté | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Plaque de porte | <input type="checkbox"/> Interrupteurs d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Imposte | <input type="checkbox"/> _____ | |

Penderie :

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Porte | <input type="checkbox"/> Plafond | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Tablettes | |
| <input type="checkbox"/> Murs intérieurs | <input type="checkbox"/> Crochets et tringles | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Séjour

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Portes | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> Fenêtres | <input type="checkbox"/> _____ | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Initiales de l'occupant : _____ Initiales du représentant de la gestion : _____

RAPPORT D'INSPECTION DE L'APPARTEMENT (SUITE)

Date : _____ Nom de l'occupant : _____

N° de l'appartement _____ Nom du représentant de la gestion : _____

Immeuble : _____ Le locataire emménage Le locataire déménage

Adresse de l'immeuble : _____

Cocher la case une fois que l'élément a été inspecté et s'avère en bon état. Si l'élément n'est pas dans un état satisfaisant, noter le problème et la mesure à prendre dans l'espace réservé aux commentaires.

Chambre principale :

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Portes (entrée, placard) | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Tablettes, crochets, tringles | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Fenêtres | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Deuxième chambre

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Portes (entrée, placard) | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Tablettes, crochets, tringles | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Fenêtres | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Troisième chambre

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Portes (entrée, placard) | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Tablettes, crochets, tringles | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Fenêtres | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Initiales de l'occupant : _____ Initiales du représentant de la gestion : _____

RAPPORT D'INSPECTION DE L'APPARTEMENT (SUITE)

Date : _____ Nom de l'occupant : _____

N° de l'appartement _____ Nom du représentant de la gestion : _____

Immeuble : _____ Le locataire emménage Le locataire déménage

Adresse de l'immeuble : _____

Cocher la case une fois que l'élément a été inspecté et s'avère en bon état. Si l'élément n'est pas dans un état satisfaisant, noter le problème et la mesure à prendre dans l'espace réservé aux commentaires.

Salle à manger

- | | | |
|--|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Fenêtres | Commentaires : _____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | _____ |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Prises de courant | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | _____ |

Cuisine

- | | | |
|--|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Réfrigérateur | Commentaires : _____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Cuisinière | _____ |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Prises de courant | _____ |
| <input type="checkbox"/> Étagères, tiroirs | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | _____ |
| <input type="checkbox"/> Robinet, évier | <input type="checkbox"/> _____ | _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | _____ |

Placard de rangement

- | | | |
|--|--|----------------------|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Appareils d'éclairage | Commentaires : _____ |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Boîte à fusibles | _____ |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Chauffe-eau | _____ |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | _____ |

Initiales de l'occupant : _____ Initiales du représentant de la gestion : _____



RAPPORT D'INSPECTION DE L'APPARTEMENT (SUITE)

Date : _____ Nom de l'occupant : _____

N° de l'appartement _____ Nom du représentant de la gestion : _____

Immeuble : _____ Le locataire emménage Le locataire déménage

Adresse de l'immeuble : _____

Cocher la case une fois que l'élément a été inspecté et s'avère en bon état. Si l'élément n'est pas dans un état satisfaisant, noter le problème et la mesure à prendre dans l'espace réservé aux commentaires.

Salle de bains :

- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Lavabo, robinets | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Toilette, porte-rouleau | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Bain, tringle de douche | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Robinets, pomme de douche | |
| <input type="checkbox"/> Armoire à linge, tablettes | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Porte-serviettes | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> Porte et verrou | <input type="checkbox"/> Ventilateur d'extraction | |
| <input type="checkbox"/> Miroir de meuble-lavabo | <input type="checkbox"/> _____ | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Balcon/solarium :

- | | | |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Revêtement de sol | <input type="checkbox"/> Porte moustiquaire | Commentaires : _____

_____ |
| <input type="checkbox"/> Plinthes | <input type="checkbox"/> Porte et verrou | |
| <input type="checkbox"/> Murs | <input type="checkbox"/> Propreté des lieux en général | |
| <input type="checkbox"/> Plafond | <input type="checkbox"/> Prises de courant | |
| <input type="checkbox"/> Portes coulissantes | <input type="checkbox"/> Interrupteurs | |
| <input type="checkbox"/> _____ | <input type="checkbox"/> _____ | |

Initiales de l'occupant : _____ Initiales du représentant de la gestion : _____



RAPPORT D'INFORMATION DU RÉSIDENT

Nom du résident _____ N° d'immeuble

--	--	--

Immeuble : _____ N° d'appart.

--	--	--	--

Changement de stationnement Cession Prolongation de bail Autre

NOUVEAUX RENSEIGNEMENTS

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR

Nom _____

Loyer _____ \$

Stationnement N° d'espace _____

N° d'espace _____ \$

AUTORISATION
DATE

Date de début de la location _____

Date de fin de la location _____

Résiliation (comprend sous-locations) Départ sans préavis Autre _____
SI AUTRE, PRÉCISER

Nouveau loyer _____ \$ Appliquer le loyer prépayé de _____ \$ à _____ MOIS

À RETOURNER : Loyer prépayé _____ \$ Frais de sous-location _____ \$ Loyer _____ \$
 Intérêts _____ \$ Autre _____ \$
SI AUTRE, PRÉCISER

À DÉDUIRE : LE CONSENTEMENT À LA DÉDUCTION DU MONTANT DES DOMMAGES A ÉTÉ REÇU :

Dommages : N° de facture _____ N° de coût _____ Montant _____ \$

N° de facture _____ N° de coût _____ Montant _____ \$

Noms des bénéficiaires _____
(SI DIFFÉRENTS DU OU DES RÉSIDENTS ET À CONDITION QU'ILS AIENT DONNÉ LEUR AUTORISATION ÉCRITE)

Nouvelle adresse du locataire : _____

Commentaires : _____

Approuvé par : _____ DATE _____
GESTIONNAIRE IMMOBILIER

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ENTRETIEN – GÉNÉRALITÉS

Adresse de l'immeuble : _____ Étage : _____ N° de tél. à la maison : _____

Nom de l'occupant : _____ App. : _____ N° de tél. au travail : _____

Demande : _____

Demande reçue par : _____ Date : _____

Je, soussigné, reconnais avoir demandé que les travaux d'entretien décrits ci-dessous soient effectués dans mon appartement. Je m'attends à ce que ces travaux soient faits le plus tôt possible. J'autorise le personnel de la gestion ou, au besoin, un entrepreneur à entrer dans mon appartement durant des heures raisonnables afin d'effectuer ces travaux. Même si je suis absent de l'appartement au moment de l'entrée sur les lieux, ma signature sur cette demande d'entretien constitue mon consentement à donner accès à mon appartement pour les fins décrites ci-dessous. Si plus d'une visite est nécessaire pour corriger le problème, je donne aussi mon consentement.

Signature de l'occupant : _____ Date : _____

À l'occupant : Veuillez fournir les renseignements demandés ci-dessus et remettre le formulaire au concierge. Ne rien écrire au-delà de ce point.

A. État de l'appartement

Inspecté par : _____ Date : _____

B. Mesure prise pour régler le problème

Problème corrigé par : _____ Date : _____

C. Mesure à prendre

Recommandée par : _____ Date : _____

D. Gestionnaire de l'immeuble

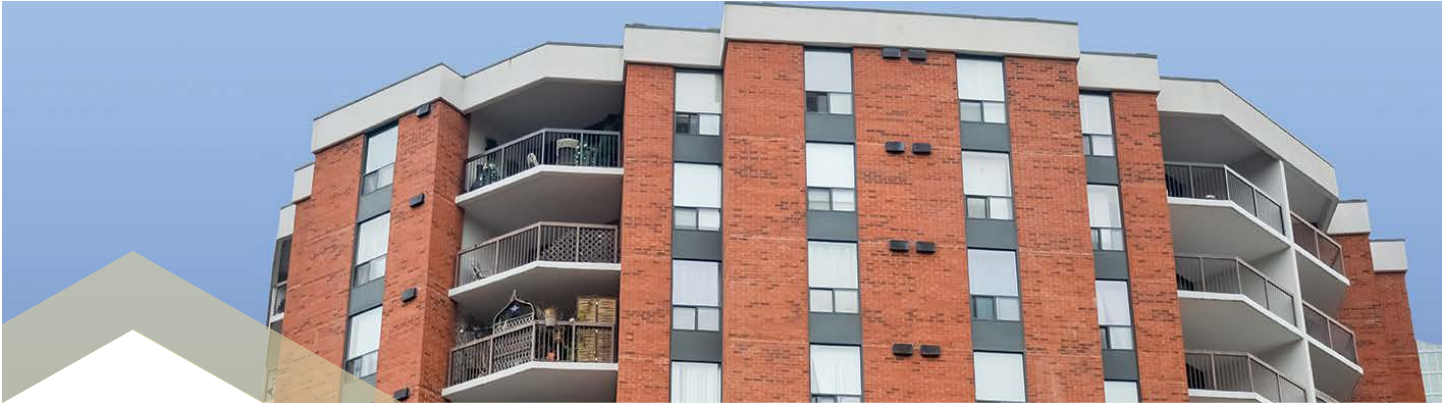
Mesure prise	N°	Responsable	Date
<input type="checkbox"/> Bon de travail			
<input type="checkbox"/> Bon de commande			
<input type="checkbox"/> Facturer l'occupant?			
<input type="checkbox"/> N° du règlement d'assurance :			

Travaux à faire :

Travaux autorisés par : _____

Date : _____





9.0 Entrepreneurs et experts-conseils

Vous pouvez engager des entrepreneurs et des experts-conseils pour réaliser un large éventail de travaux spécialisés, notamment :

- la plomberie;
- l'électricité;
- l'entretien des ascenseurs;
- le déneigement;
- l'extermination des insectes et animaux nuisibles;
- les rapports d'ingénierie;
- l'architecture;
- les contrôles;
- la surveillance d'alarmes-incendies;
- le câblage pour les communications;
- la pose de moquettes et de revêtements de sols;
- les systèmes de sécurité;
- les rénovations majeures;
- les audits internes;
- la planification fiscale;
- l'assistance juridique en cas d'expulsions.

Pour les petits travaux, vous pouvez engager un entrepreneur directement en remplissant un **bon de commande**. Pour les gros travaux, vous devrez peut-être demander des soumissions et négocier un contrat. Ce contrat doit préciser les modalités financières et donner une description très claire des produits ou des services à fournir, ainsi que les délais à respecter.

Rappelez-vous que, peu importe le nom qu'elle porte – **offre, devis, proposition, soumission, estimé ou contrat** –, toute feuille de papier que vous signez devient un document juridiquement contraignant. Vérifiez donc que tous les détails sont parfaitement clairs avant de mettre quoi que ce soit par écrit.

Pour les travaux de très grande envergure ou lorsque vous avez affaire à un nouvel entrepreneur, demandez à un avocat d'examiner le contrat pour vous.

9.1 SÉLECTION D'UN EXPERT-CONSEIL

Les experts-conseils sont des spécialistes engagés pour vous proposer des solutions efficaces à des problèmes complexes. Ils peuvent coûter cher. Mais pour des travaux d'envergure ou coûteux, leurs conseils peuvent s'avérer inestimables.

S'il s'agit de rénovations architecturales importantes nécessitant un permis de construire, un architecte peut dessiner les plans, rédiger le cahier des charges et garantir que tous les codes pertinents sont respectés. Il peut également vous conseiller si vous devez recourir à d'autres spécialistes comme un ingénieur en structures ou un ingénieur en mécanique.



Pour les rénovations majeures, un ingénieur ou un architecte peut aider à garantir que tout est installé correctement et de façon professionnelle. Parmi les autres avantages, l'embauche d'un expert-conseil professionnel peut vous aider :

- à déterminer quel équipement, quels matériaux et quels systèmes sont les mieux adaptés à vos besoins, à votre immeuble et à votre budget;
- à obtenir le meilleur prix en demandant des soumissions concurrentes pour les gros travaux;
- à garantir que tout est bien installé et respecte les devis, les codes et les normes de l'industrie appropriés.

Lorsque vous choisissez un expert-conseil, demandez des références pour trois contrats semblables exécutés récemment, et demandez à ces personnes ce qu'elles ont pensé des travaux réalisés. Assurez-vous que vous ou votre représentant êtes toujours consulté avant qu'une décision soit prise. Cela vous aidera à suivre la progression des travaux et à rester maître de la situation.

9.2 SÉLECTION D'UN ENTREPRENEUR

Les entrepreneurs sont habituellement engagés pour un travail précis et rémunérés pour leur temps, les frais engagés et les matériaux utilisés. La plupart des entrepreneurs utilisent l'un des deux grands types de contrats suivants.

- **Contrat forfaitaire.** Utilisé pour fournir des produits ou des services moyennant un montant fixe spécifié. La plupart du temps, ce montant ne change pas. Dans le cas de rénovations majeures, une majoration maximale de 10 % pourrait s'appliquer en raison de coûts imprévus. Comme le prix est forfaitaire, les modalités et les détails des travaux doivent être très précis. Si un imprévu non mentionné dans sa soumission survient, l'entrepreneur ne sera pas tenu de payer le prix convenu. Certains entrepreneurs présentent des soumissions très basses pour décrocher le contrat, puis cherchent des moyens d'augmenter le prix une fois les travaux commencés. Pour vous prémunir contre ce genre de situation, veillez à ce que le contrat soit le plus clair, le plus précis et le plus complet possible.
- **Contrat en régie.** Utilisé lorsqu'on ignore l'ampleur exacte des travaux qui seront nécessaires et qu'il est impossible d'établir un prix fixe. L'entrepreneur consigne alors toutes ses dépenses en main-d'œuvre, en matériaux et en sous-traitants et vous facture ces montants, ainsi que des frais fixes sur lesquels vous vous êtes initialement entendus. Les contrats en régie peuvent comprendre une clause de prix maximum garanti, selon laquelle l'entrepreneur accepte que le coût total (y compris ses frais et débours) ne dépasse pas un certain prix.

Il est généralement préférable de conclure un contrat forfaitaire lorsque vous faites affaire avec un nouvel entrepreneur. Vous connaissez ainsi à l'avance le prix final, ce qui vous aide à réduire les coûts.

9.3 CONDITIONS DES CONTRATS DE SERVICES

Si vous travaillez avec un nouvel entrepreneur, la durée initiale du contrat de services devrait être d'un an. Lorsque vous vous serez assuré de la qualité du travail et de la justesse des prix, vous pourrez négocier un contrat de plus longue durée à prix réduit.

Tous les contrats de plus d'un an devraient inclure une clause permettant aux parties de résilier le contrat « pour un motif valable » sous réserve d'un préavis écrit de 30 jours. D'un côté, cette clause protège l'entrepreneur s'il n'est pas payé, et de l'autre, elle vous permet d'annuler un contrat en cas d'inexécution ou de mauvaise qualité du travail. Assurez-vous simplement de transmettre d'abord plusieurs avertissements par écrit, et conservez-en des copies dans vos dossiers.

Avec le temps, vos entrepreneurs viendront à connaître votre immeuble et ses besoins. Choisir les bons entrepreneurs et établir avec eux une relation durable peut contribuer grandement à alléger la tâche de votre personnel et à assurer une gestion efficace et rentable de votre immeuble.

9.4 AJOUTS AUX CONTRATS

Si quelque chose change ou survient qui n'était pas prévu dans la soumission initiale, les frais supplémentaires associés à ces imprévus doivent être énumérés et approuvés dès que possible. Si vous estimez que les coûts sont équitables, vous pouvez réviser le contrat pour les inclure. N'attendez pas que les travaux soient finis, ou vous pourriez vous exposer à la possibilité de conflits, de mésententes ou de poursuites judiciaires.

9.5 CLAUSE D'INDEXATION

Les contrats sont censés être équitables pour les deux parties. Si vous négociez un contrat à long terme, prévoyez un taux équitable de hausse des prix en cas de hausse des coûts de main-d'œuvre ou de matériaux de l'entrepreneur. Cette hausse pourrait être attribuable à :

- l'inflation;
- de nouvelles conventions collectives;
- une hausse de taxes ou de primes d'assurance.

Rappelez-vous qu'il appartient à l'entrepreneur de prouver que ses coûts ont augmenté de façon suffisamment importante pour justifier une hausse des prix facturés.

9.6 CALENDRIER DES VERSEMENTS

Pour la plupart des contrats de services, vous devrez généralement effectuer des paiements réguliers (plutôt qu'un seul paiement forfaitaire).

Pour les contrats de rénovation, les versements doivent être liés à des étapes clés du projet, comme la finition des fondations ou l'installation d'une pièce d'équipement donnée. Si vous faites appel à un ingénieur-conseil ou à un architecte, il pourra vous aider à établir un calendrier des versements raisonnable.

La plupart des calendriers des versements comprennent un montant de « retenue de garantie » correspondant à environ 10 % du budget total. Ce montant vous protège au cas où des sous-traitants ne seraient pas payés par l'entrepreneur et décideraient d'enregistrer un privilège à l'égard de l'immeuble pour être remboursés. La retenue de garantie (et tous les autres paiements finaux) ne devrait être payée que lorsque :

- tous les travaux sont exécutés à votre satisfaction;
- les certificats de la Commission des accidents du travail sont reçus;
- votre avocat ou votre notaire s'est assuré de l'absence de privilèges sur l'immeuble.



10.0 Classement

La plupart des employés de bureau passent 25 % de leur temps juste à chercher des informations. Vous pourrez faire gagner beaucoup de temps et d'argent à votre personnel et à vous-même en utilisant un système de classement simple pour tenir vos documents organisés de façon claire et logique. Ce système nécessitera :

- l'achat d'un classeur de qualité commerciale pour chaque immeuble;
- l'utilisation d'une étiqueteuse portative pour étiqueter les tiroirs du classeur, les cahiers à anneaux et les dossiers individuels;
- l'achat d'une bibliothèque solide pour ranger les livres ou les cahiers à anneaux que vous ne pouvez pas classer;
- l'utilisation d'un système de classement informatisé (avec copie de sauvegarde fiable) pour vos documents électroniques.

Pour aider votre personnel à trouver ce dont il a besoin, préparez des cahiers à anneaux séparés (ou même des tiroirs de classeur séparés) contenant tous les formulaires, dossiers et autres documents que vous utilisez régulièrement. Cela comprend notamment :

- des copies vierges de **baux**, de **demandes d'entretien** et de **trousses d'information à l'intention des locataires**;
- votre **plan d'urgence et de sécurité-incendie** et les résultats des vérifications du réseau d'incendie et des exercices d'incendie;
- les **dossiers de locataires** pour tous les locataires actifs, classés par nom de famille ou numéro de logement, et contenant la **demande de bail**, la **vérification de la demande de location**, le **bail**, le **rapport d'inspection de l'appartement**, le **rapport d'information du résident** et toute **demande d'entretien** provenant de chaque locataire;
- les **relevés mensuels des logements occupés et inoccupés** pour chaque exercice;
- les **contrats de services**, y compris les contrats signés, les ajouts ou modifications, les bons de commande, les factures, les relevés des paiements effectués, les bons de travail et les garanties, rangés dans des chemises séparées pour vos entrepreneurs en mécanique, électricité, entretien des locaux, entretien des terrains, entretien des ascenseurs, protection contre les incendies, communications, entretien des arroseurs, entretien de la piscine, enlèvement des ordures, extermination des insectes et animaux nuisibles, déneigement et autres;
- les **demandes d'entretien**, les **bons de commande**, les **bons de travail** et les **propositions de prix** concernant le système de chauffage, l'approvisionnement en eau, la climatisation, la ventilation, les structures, la piscine, le centre de loisir, l'électricité et l'éclairage, l'entretien ménager, l'entretien des terrains et les autres catégories d'entretien;
- les **dossiers des services publics**, y compris des copies des **graphiques de contrôle de la température de l'eau chaude**, des **formulaires et des graphiques de suivi de la consommation d'électricité**, des **formulaires et des graphiques de suivi de la consommation de combustible** et des **formulaires et des graphiques de suivi de la consommation d'eau** pour l'année;
- les **dossiers divers** concernant, par exemple, des projets de conservation de l'énergie, des projets de fonds de réserve, des problèmes de sécurité, des questions d'assurance, des questions juridiques ou des renseignements informatiques (comme les disques de sauvegarde, les mots de passe et ainsi de suite).

Limitez vos dossiers à ceux des locataires actifs, et aux documents des trois dernières années pour les autres catégories de documents. Vous pouvez archiver les dossiers datant de plus de trois ans dans des boîtes de rangement en carton.



Annexes

Annexe A : Responsabilités du gestionnaire immobilier	111
Annexe B : Responsabilités du concierge	113
Annexe C : Modèle du plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie	117
Annexe D : Trousse d'information à l'intention des locataires modèle	133
Annexe E : Glossaire	143

ANNEXE A : RESPONSABILITÉS DU GESTIONNAIRE IMMOBILIER

Généralités

Les paragraphes qui suivent décrivent les services de location, d'administration et d'entretien que doit assurer le gestionnaire immobilier. Ils énoncent également les objectifs et les normes en regard desquels son rendement peut être mesuré. Le gestionnaire immobilier est responsable devant le propriétaire de l'immeuble. Il est chargé de diriger le concierge et de gérer l'ensemble du personnel sur place ou des entrepreneurs qui exécutent des travaux d'entretien ou de rénovation dans l'immeuble qui lui est assigné.

Objectifs

1. Administrer et surveiller les transactions financières que nécessite l'exploitation de l'immeuble.
2. Assurer la sécurité et la protection des personnes qui vivent dans l'immeuble dont il a la charge et prendre les moyens requis pour qu'elles y éprouvent un sentiment de bien-être.
3. Toujours maintenir l'immeuble dans un état correspondant à celui exigé par le propriétaire.
4. Chercher à améliorer les qualités humaines et les compétences techniques du concierge et du personnel sur place.
5. Offrir un service de qualité professionnelle et rapide aux personnes travaillant dans l'immeuble ou l'utilisant.
6. Veiller à ce que l'entretien préventif, correctif et de dépannage, la surveillance de l'immeuble de même que les travaux de remise en état et de rénovation s'effectuent de manière à la fois économique et professionnelle.
7. Maintenir une relation correcte et harmonieuse avec les locataires et les visiteurs de l'immeuble.

Responsabilités

1. Embaucher tous les travailleurs et tout le personnel de métier ou professionnel pouvant être requis pour assurer la réparation, la restauration, l'exploitation et l'entretien de l'immeuble.
2. Louer l'immeuble et accorder des permis d'occupation de façon à maximiser les profits continus et à long terme qui peuvent en être tirés.
3. Percevoir tous les loyers et droits devant être versés pour utiliser l'immeuble.
4. S'occuper de la gestion des risques relatifs à l'immeuble et veiller à ce qu'il soit assuré.
5. Payer les taxes municipales, droits et frais de services publics dus pour l'immeuble.
6. Tenir tous les dossiers techniques et financiers, s'occuper des ententes, baux, contrats et autres documents requis pour la gestion, la surveillance et le contrôle de l'immeuble.
7. Présenter au minimum tous les trois mois un rapport sur tous les aspects relatifs à l'exploitation de l'immeuble comprenant des états financiers abrégés, les baux des locataires ainsi que des rapports sur les travaux ponctuels de construction, de rénovation, de réparation et autres qui ont des effets sur la gestion générale et l'exploitation de l'immeuble.
8. Tenir un compte bancaire et veiller à ce que tous les loyers, droits, rentrées de fonds et autres formes de revenus tirés de l'immeuble en cause soient déposés au crédit du compte bancaire et à ce que tous les débours pour les dépenses relatives à l'immeuble soient faits exclusivement à partir de ce compte.
9. Préparer pour approbation par le propriétaire de l'immeuble des budgets prévoyant les rentrées de fonds et les débours. Si le gestionnaire doit engager une dépense qui n'a pas été comptabilisée ou prévue dans le budget, il doit obtenir une approbation écrite avant de faire la dépense.



Tâches à exécuter

1. Percevoir les loyers. Au besoin, rédiger et remettre des avis pour les loyers en retard, les chèques sans provision, les frais exigés pour des dommages causés à l'immeuble, les résiliations, etc.
2. Faire les dépôts bancaires et tenir des registres. Des comptabilités distinctes sont requises pour les loyers des locaux commerciaux, ceux des appartements, les loyers partagés et prépayés, le stationnement, les dépôts pour les clés, les revenus de buanderie, les frais pour services divers et les débours de petite caisse. Faire le rapprochement des dépôts et des loyers reçus.
3. Présenter des rapports sur ces activités sous la forme précisée par le propriétaire.
4. Faire visiter les appartements, recevoir les demandes de location et faire préparer les baux.
5. Évaluer les locataires éventuels, notamment au moyen d'une vérification de leur solvabilité.
6. Tenir une liste des locaux inoccupés ou sur le point de le devenir afin d'être en mesure d'informer correctement d'éventuels locataires au sujet des locaux ou appartements disponibles.
7. Tenir une liste des créances douteuses, des baux à sursis, des dommages pour lesquels un remboursement est exigé, des recettes perdues, etc. Faire un suivi et présenter un rapport sur les comptes en souffrance.
8. Veiller à ce que les listes des locaux dont la disponibilité est annoncée soient établies correctement. Annoncer les appartements libres dans le journal local et utiliser d'autres médias lorsqu'il est indiqué de le faire. Veiller à ce que des brochures soient disponibles dans tous les marchés cibles. Repérer les nouveaux canaux de publicité auxquels il est possible de recourir.
9. Inspecter les locaux partagés, les appartements et les autres aires. Planifier et prendre des mesures visant à entretenir l'immeuble et à en améliorer l'état.
10. Superviser les activités du personnel affecté au nettoyage, à l'entretien et aux réparations, ainsi que leurs horaires de travail.
11. Tenir des registres des heures de travail du personnel et les transmettre pour la paie.
12. Préparer les relevés de paie.
13. Planifier et gérer les réponses aux formulaires de demande d'entretien. Essayer d'établir le calendrier des travaux de façon à donner satisfaction aux locataires et en fonction de la disponibilité du personnel.
14. Veiller à ce que les services postal, téléphonique et de réponse téléphonique, la papeterie et les formulaires soient bien utilisés et à ce que les autres activités propres à l'exploitation de l'immeuble soient exécutées correctement.
15. Veiller à ce que les fournitures requises pour les tâches de bureau et d'entretien soient disponibles.
16. Surveiller les entrepreneurs qui travaillent sur place.
17. Examiner les factures et préparer les chèques en vue de leur signature et du paiement des factures.
18. Inspecter les appartements lorsque les locataires partent. Éteindre toutes les lampes qui ne sont pas utiles, veiller à ce que tous les robinets soient fermés et ne gouttent pas, fermer toutes les fenêtres et dresser la liste des travaux à effectuer. Présenter un rapport sur les mesures qui doivent être prises pour les loyers impayés, les dommages causés, etc.
19. Préparer un tableau des locaux exigeant des travaux et recommander un plan d'action.

Acceptation

Les soussignés acceptent les conditions et responsabilités fonctionnelles décrites dans le présent contrat.

Signé à _____ ce _____ jour de _____ 20____

Gestionnaire immobilier _____ **Propriétaire** _____

ANNEXE B : RESPONSABILITÉS DU CONCIERGE

Généralités

Les paragraphes qui suivent décrivent les services de location, d'administration et d'entretien que doit assurer le concierge de l'immeuble. Ils énoncent également les objectifs et les normes en regard desquels son rendement peut être mesuré. Le concierge est responsable devant le gestionnaire immobilier ou devant les propriétaires. Il est chargé d'exploiter et d'assurer l'entretien de l'immeuble, des systèmes et de l'équipement selon les normes établies par le gestionnaire immobilier. Il est également chargé de diriger et de superviser l'ensemble du personnel sur place ou des entrepreneurs qui exécutent des travaux d'entretien ou de rénovation dans l'immeuble qui lui est assigné.

Objectifs

1. Assurer la sécurité et la protection des personnes qui vivent dans l'immeuble dont il a la charge et prendre les moyens requis pour qu'elles y éprouvent un sentiment de bien-être.
2. Toujours maintenir l'immeuble dans un état correspondant à celui exigé par le gestionnaire immobilier.
3. Chercher à améliorer ses qualités humaines et ses compétences techniques et celles du personnel sur place.
4. Offrir un service de qualité professionnelle et rapide aux personnes travaillant dans l'immeuble ou l'utilisant.
5. Protéger l'investissement du propriétaire dans l'immeuble, veiller à ce que la structure soit solide et à ce que les installations électriques et mécaniques fonctionnent de la manière décrite dans le manuel d'exploitation à l'intention du personnel d'entretien et de garde. Effectuer quotidiennement une inspection Regarder/écouter/toucher. Veiller à ce que l'entretien préventif, correctif et de dépannage, la surveillance de l'immeuble de même que les travaux de remise en état et de rénovation s'effectuent de manière à la fois économique et professionnelle.
6. Maintenir une relation correcte et harmonieuse avec les locataires et les visiteurs de l'immeuble.

Responsabilités

1. Pour assurer de manière professionnelle les services dont les locataires ont besoin, le concierge doit savoir de quelle façon exécuter les tâches décrites plus bas.
2. Pour exploiter de manière efficace et efficiente les installations électriques et mécaniques de l'immeuble et assurer l'entretien intérieur et extérieur de ce dernier, le concierge doit exécuter les tâches d'entretien et de gestion de l'énergie décrites dans le présent contrat.

Tâches à exécuter

Location et administration

1. Se procurer et conserver les informations nécessaires sur les locaux qui sont ou seront bientôt disponibles pour location et tenir à jour les affiches sur cette disponibilité, y compris pour les sous-locations, conformément aux informations reçues du gestionnaire immobilier.
2. Disposer d'une liste à jour du prix des loyers pour les locaux loués de l'immeuble.
3. Connaître les politiques en vigueur, la location à bail et les règlements – connaître notamment les politiques de location, savoir quels sont les frais de consommation d'électricité et de chauffage inclus dans les loyers, connaître les règles relatives aux immeubles pour les adultes ou pour les familles, celles relatives aux étages réservés aux adultes et les politiques d'aide au logement locatif.

4. Être prêt à faire visiter les logements disponibles et connaître les caractéristiques qu'ils offrent, dont la grandeur, les commodités et les endroits à proximité où sont situés les écoles, les églises, les centres commerciaux et les services de transport en commun.
5. Remplir les formulaires de demande de location et recevoir les dépôts des locataires éventuels.
6. Assurer la gestion des clés, du stationnement et des casiers.
7. [FACULTATIF] Percevoir les loyers et les chèques postdatés des locataires, émettre des reçus pour les paiements en argent et veiller à ce que tous les fonds soient transmis en toute sécurité au gestionnaire immobilier.
8. Demeurer au courant des arrivées et des départs des locataires, rédiger des rapports précis d'inspection d'arrivée et de départ conformément aux directives fournies aux locataires.
9. Tenir des dossiers de suivi sur toutes les demandes de travaux d'entretien et sur les bons de commande et de travail jusqu'à ce que les travaux soient terminés ou jusqu'à ce que les biens ou services aient été reçus. Assurer un suivi en ce qui concerne les biens et services qui n'ont pas été reçus en temps voulu. Vérifier et inscrire sur le bon le temps pris par un fournisseur de services ainsi que l'utilisation qu'il a faite de pièces ou de matériel. Remettre tous les bons exécutés au gestionnaire immobilier.
10. Signaler toute activité inhabituelle à l'intérieur du bâtiment au gestionnaire immobilier.

Entretien et gestion de l'énergie

1. Effectuer des inspections quotidiennes, hebdomadaires et régulières, des travaux d'entretien préventif et de correction de défaillance, du gardiennage et des travaux d'entretien du terrain. Si c'est un entrepreneur qui assure la prestation de l'un ou l'autre de ces services, veiller à ce qu'il ait toujours recours aux fournisseurs et aux entrepreneurs recommandés par le gestionnaire immobilier. Surveiller l'efficacité des installations électriques et mécaniques en inscrivant les températures et les pressions dans les registres du système de chauffage et de climatisation.
2. Gérer le personnel chargé de l'aider à s'acquitter de ses tâches. Préparer les fiches de présence et les emplois du temps de toutes ces personnes.
3. Nettoyer et entretenir les appartements non loués.
4. Savoir de quelle façon se servir, prendre soin et assurer l'entretien de l'équipement, des outils, des fournitures, des produits chimiques et de tous les matériaux et matières conservés dans l'immeuble. Tenir à jour des listes des stocks et commander les réapprovisionnements.
5. Constituer un dossier de toutes les demandes de travaux d'entretien des locataires, assurer un suivi et corriger les problèmes lorsque c'est possible. Si ce n'est pas possible, acheminer les demandes au gestionnaire immobilier pour que les travaux soient exécutés par un technicien spécialisé.
6. Signaler toute anomalie observée ou portée à son attention.



Nettoyage

1. Exécuter les tâches de nettoyage quotidiennes, hebdomadaires et à intervalles fixes assignées par le gestionnaire immobilier dans le plan mensuel des tâches à exécuter et dans la liste principale de vérification opérationnelle.
2. Veiller à ce que les entreprises avec lesquelles un contrat de service de nettoyage a été passé exécutent les tâches de la façon établie dans le contrat et dans le plan mensuel des tâches à exécuter. S'assurer que les tâches sont effectuées à la fréquence voulue et selon des normes de qualité élevées.
3. Informer le gestionnaire immobilier de tout problème lié aux activités de nettoyage.

Sécurité, protection et situations d'urgence

1. Intervenir dans toutes les situations d'urgence, qu'il s'agisse d'un incendie, d'une inondation, d'une panne du système de chauffage, d'une coupure de courant ou de tout autre problème pouvant créer une situation d'urgence.
2. Connaître l'emplacement de tous les robinets, vannes et dispositifs de commande et savoir à quoi servent ces dispositifs de manière à pouvoir, en cas d'urgence, les ouvrir, les actionner ou les fermer correctement, selon les besoins.
3. Tenir, près du téléphone, une liste des numéros à composer en cas d'urgence ainsi que les noms des personnes à appeler pour obtenir une aide supplémentaire.
4. Toujours afficher une note sur ses allées et venues ou sur l'heure de son retour sur la porte de son appartement ou de son bureau lorsqu'il n'y est pas ou lorsque la porte est fermée à clé.
5. En hiver, inspecter fréquemment les allées et trottoirs de façon à pouvoir corriger la situation dès que possible lorsqu'ils mettent en péril la sécurité des passants.
6. Comprendre le fonctionnement du système d'alarme incendie et savoir de quelle façon en faire l'essai.
7. Veiller à ce que tout le personnel sur place (y compris lui-même) sache de quelle façon se servir d'un extincteur.
8. Inspecter le matériel de lutte contre les incendies et entrer les informations dans les registres de la façon prescrite par les codes locaux de prévention des incendies.
9. Mener un exercice d'incendie lorsque le gestionnaire immobilier le demande.
10. Avoir les qualifications requises pour prodiguer les premiers soins lorsque c'est nécessaire.

Acceptation

Les soussignés acceptent les conditions et responsabilités fonctionnelles décrites dans le présent contrat.

Signé à _____ ce _____ jour de _____ 20____

Concierge

Gestionnaire immobilier



ANNEXE C : MODÈLE DU PLAN DE SÉCURITÉ EN CAS D'URGENCE ET D'INCENDIE POUR {NOM ET ADRESSE DE L'IMMEUBLE}

Le présent Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie est conforme à l'article 2.8 du *Code de prévention des incendies de l'Ontario*.

Date : _____ par _____ Officier supérieur, Service d'incendie de _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____ Courriel : _____

Préparé par : _____

Téléphone : _____ Télécopieur : _____ Courriel : _____

Table des matières

1.0	Introduction	118
1.1	Description de l'immeuble	119
1.2	Ressources de l'immeuble (sécurité-incendie)	120
1.3	Ressources humaines et disponibilités	120
2.0	Mesures d'urgence	121
2.1	Procédures à suivre lorsqu'une alarme se déclenche	122
2.2	Accès à l'immeuble par les pompiers	122
2.3	Évacuation des occupants en danger	122
2.4	Extinction, maîtrise ou confinement du feu	123
2.5	Risques d'incendie	123
2.6	Toutes les alertes à la bombe doivent être prises au sérieux	123
3.0	Organisation, désignation et formation du personnel	125
3.1	Responsabilités du gestionnaire de l'immeuble	125
3.2	Responsabilités générales	125
3.3	Responsabilités des adjoints désignés lors d'une situation d'urgence	126
3.4	Instructions du personnel de surveillance et des locataires	126
4.0	Exercices d'incendie	128
5.0	Maîtrise des risques d'incendie dans l'immeuble	129
5.1	Matériaux combustibles	129
5.2	Matériel et câblage électriques	129
6.0	Entretien du système de protection-incendie	130
6.1	Inspections « Regarder/écouter/toucher »	130
6.2	Entretien des installations de l'immeuble	130
6.3	Éteindre, maîtriser ou confiner le feu	131
7.0	Mesures de remplacement pour la sécurité des occupants	131
8.0	Diffusion des registres et des schémas	132



1.0 Introduction

Afin de protéger les occupants de l'immeuble contre les incendies et tout autre risque pour leur vie, la mise en application du présent Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie aide à garantir l'utilisation efficace des caractéristiques de sécurité de l'immeuble. Le Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie a été conçu expressément pour les besoins de _____.

Ce Plan de sécurité-incendie vise en outre à sensibiliser les occupants de l'immeuble aux principes de base de vigilance et de sécurité. Il permettra d'assurer une évacuation ordonnée si une urgence survient et de disposer de tous les moyens nécessaires pour garantir la sécurité nécessaire à l'intérieur de l'immeuble.

Définitions

Vérification : Examen visuel réalisé pour s'assurer qu'un dispositif ou un système est en place et qu'il n'est pas manifestement endommagé ni obstrué.

Inspection : Examen physique servant à déterminer si un dispositif ou un système remplira vraisemblablement la fonction pour laquelle il a été prévu.

Test : Mise en marche d'un dispositif ou d'un système pour s'assurer qu'il remplit la fonction pour laquelle il a été prévu.

Informations importantes

Code de prévention des incendies de l'Ontario : Le règlement 454 de l'Ontario a été adopté en vertu de l'alinéa 18a) de la *Loi sur les commissaires des incendies*. Le *Code de prévention des incendies de l'Ontario* oblige les propriétaires de l'immeuble d'en assurer la conformité à ses dispositions. Selon le Code, le terme « propriétaire » désigne « toute personne, entreprise ou société qui gère ou administre la propriété dont il est question ».

Par conséquent, les propriétaires de l'immeuble sont :

	Personnes ou groupes
1	
2	
3	
4	
5	
6	

On peut acheter un exemplaire du *Code de prévention des incendies de l'Ontario* et de la *Loi sur les commissaires des incendies* à la Librairie du Gouvernement de l'Ontario, située au 880, rue Bay, à Toronto (M7A 1N8). Ces documents peuvent être consultés à l'endroit suivant : _____.



1.1 Description de l'immeuble

_____, situé au _____, est un immeuble collectif de _____ étages (plus appartement-terrasse) comportant _____ pièces selon le tableau d'inventaire ci-après. Le personnel est composé de _____ personnes.

Inventaire des pièces {adapter selon le bâtiment}

Pièce/local	Sous-sol	1 ^{er} étage	2 ^e , 3 ^e et 4 ^e étages	Appart.- terrasse	Total
Installations électriques					
Fosse d'ascenseur					
Local du préposé à l'entretien					
Toilettes des aires communes					
Entreposage					
Salle de réunion					
Vestiaire					
Sauna					
Piscine					
Installations mécaniques					
Appartements					
Bureau de l'administration					
Salle de jeux					
Salle de conditionnement physique					
Total					

Documents à soumettre pour approbation :

Le Plan de sécurité-incendie doit comprendre les éléments suivants :

- procédures à suivre en cas d'urgence
- instructions aux occupants (consignes en cas d'incendie et entretien des locaux)
- liste du personnel de surveillance et de leurs fonctions
- procédures d'évacuation des personnes ayant besoin d'une assistance spéciale (s'il y a lieu)
- méthode et fréquence de formation du personnel de surveillance
- méthode et fréquence des exercices d'incendie
- entretien des systèmes de protection-incendie
- mesures de remplacement pour la sécurité des occupants en cas de panne ou d'arrêt d'équipements ou de systèmes
- schéma indiquant le type, le fonctionnement et l'emplacement des systèmes de protection-incendie

Le Plan de sécurité-incendie doit être préparé et ses différents éléments regroupés avant d'être soumis à l'approbation du chef du service d'incendie; il ne doit traiter que des questions de sécurité-incendie particulières à l'immeuble en question. Soumettre deux exemplaires du Plan au service d'incendie. Après examen, le service d'incendie en conservera un exemplaire et retournera l'autre à l'administration de l'immeuble. Les sections qui suivent présentent des conseils pour la préparation des documents à soumettre.



1.2 Ressources de l'immeuble (sécurité-incendie)

Accès par le service d'incendie : Voir le Plan d'accès par le service d'incendie ci-joint.

{Dessiner des plans montrant comment les pompiers peuvent accéder à l'immeuble et à ses différents niveaux.}

Systèmes d'alarme-incendie : Voir le Plan du système d'alarme-incendie ci-joint.

{Décrire l'alimentation électrique de secours.}

{Expliquer le type de système et comment il s'actionne.}

{Dessiner des plans illustrant les emplacements du tableau de contrôle, des tableaux annonciateurs, des détecteurs et des dispositifs de signalisation sonore et montrant les espaces couverts par les différents dispositifs.}

Issues : Voir le Plan d'évacuation ci-joint.

{Préparer des plans d'étage montrant clairement l'emplacement des escaliers et des issues pour chaque étage.}

Ascenseurs : En cas d'urgence, les ascenseurs reviendront automatiquement au _____ étage après avoir laissé sortir les passagers au rez-de-chaussée pour l'évacuation. Par la suite, ils ne pourront être utilisés qu'avec une clé de service.

{Indiquer le nombre d'ascenseurs, le type, leur emplacement.}

Extincteurs portatifs et gicleurs : Voir le Plan des extincteurs portatifs et des gicleurs ci-joint.

L'immeuble comporte _____ extincteurs ABC situés aux lieux indiqués dans le Plan des extincteurs. Des gicleurs protègent _____, _____ et _____.

{Préparer des plans d'étage montrant l'emplacement des extincteurs d'incendie portatifs, des gicleurs, de leurs robinets, des raccords pompiers et des armoires d'incendie.}

Éclairage de sécurité : Voir le Plan de l'éclairage de sécurité ci-joint.

{Décrire le type d'éclairage et sa source d'alimentation.}

{Préparer des plans d'étage indiquant l'emplacement des appareils d'éclairage de sécurité.}

Groupes motopompes : Voir le Plan des groupes motopompes ci-joint.

{Décrire le rôle et le fonctionnement en cas d'urgence de chaque groupe motopompe.}

{Préparer des plans d'étage indiquant l'emplacement des pompes et de leur moteur d'entraînement.}

1.3 Ressources humaines et disponibilités

L'immeuble est administré par _____ (le propriétaire), que l'on peut joindre au numéro _____ de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi.

Le gestionnaire immobilier est _____. On peut le joindre à l'un des numéros ci-après :

Travail/bureau : (____) ____ - _____

Domicile : (____) ____ - _____

Téléavertisseur : (____) ____ - _____

Cellulaire : (____) ____ - _____

Autres : (____) ____ - _____

Les personnes suivantes ont des responsabilités en sécurité-incendie :

1. _____ 2. _____



2.0 Mesures d'urgence

Les mesures que doivent prendre les occupants lors d'une situation d'urgence (affiche **Mesures d'urgence**) sont affichées près des ascenseurs, à chaque étage, sous une plaque de protection transparente. Les consignes d'incendie (affiche **En cas de feu**) doivent être fixées solidement au mur, à l'emplacement de chaque avertisseur manuel d'incendie et près de l'ascenseur, à chaque étage. Le Plan d'évacuation (voir la rubrique ISSUES à la section 1.2 ci-dessus) montrant l'emplacement des sorties et des escaliers sur chaque étage doit être solidement fixé au mur, à côté de l'affiche « En cas de feu ».

EN CAS DE FEU

restez calme

SI VOUS DÉCROUVREZ UN INCENDIE

- Déclenchez l'alarme-incendie
- Appelez les pompiers au 911
- Quittez l'immeuble par la sortie la plus proche

SI VOUS ENTENDEZ L'ALARME-INCENDIE

- Quittez l'immeuble par la sortie la plus proche

Attention

S'il y a de la fumée dans l'escalier, utilisez une autre sortie

NE PAS UTILISER LES ASCENSEURS!

Fausse alarme

« Quiconque déclenche volontairement, sans motif valable, une alarme-incendie, ou en provoque le déclenchement, est coupable d'une infraction selon le Code criminel du Canada. »

MESURES D'URGENCE

EN CAS DE FEU — RESTEZ CALME

- Quittez la pièce immédiatement
- Fermez les portes derrière vous
- Déclenchez l'avertisseur d'incendie
- Appelez les pompiers au 911
- Sortez de l'immeuble par la sortie la plus proche
NE PAS utiliser les ascenseurs

SI VOUS ENTENDEZ L'ALARME-INCENDIE

- Sortez de l'immeuble par la sortie la plus proche
NE PAS utiliser les ascenseurs
- Fermez les portes derrière vous
- S'il y a de la fumée dans l'escalier, utilisez une autre sortie

ATTENTION

S'il y a de la fumée dans le couloir, il peut être plus prudent de rester dans votre appartement : fermez la porte et, à l'aide d'un ruban large, d'un vêtement ou de serviettes mouillées, essayez d'obturer de manière étanche l'espace entre le bas de porte et le plancher.

ÉVACUATION

- Ne vous énervez pas
- Suivez les instructions du concierge de l'immeuble
- N'oubliez pas le plan d'évacuation
- Observez le plan comme durant les exercices

Le système d'alarme-incendie doit être actionné pour avertir les occupants de l'existence d'une urgence et pour la mise en œuvre du Plan de sécurité-incendie. Le service d'incendie de _____ sera averti par le concierge de l'immeuble, qui lui donnera l'adresse de _____ et l'emplacement exact du feu. Le concierge de l'immeuble chargera une personne d'accueillir les pompiers pour les diriger vers le lieu de l'urgence.



2.1 Procédures à suivre lorsqu'une alarme se déclenche

Les personnes désignées doivent avertir le service d'incendie et l'immeuble doit être évacué.

Évacuation

Il est important d'observer les règles suivantes pour réaliser une évacuation rapide :

1. Les issues normales et les issues de secours doivent être indiquées dans chaque pièce ou local par une affiche, et leur importance doit être expliquée aux occupants.
2. Il faut aussi leur expliquer les itinéraires d'évacuation qu'ils doivent emprunter dans les couloirs et une fois rendus à l'extérieur de l'immeuble.
3. Une fois qu'un local est évacué, le personnel doit fermer la porte (le personnel doit confirmer que tous les occupants du local ont été évacués.)
4. Les occupants doivent être dirigés rapidement, dans le calme, vers l'issue désignée.
5. Une fois les occupants à l'extérieur, le personnel doit s'assurer que tous sont réunis au point de rassemblement, à distance d'au moins 15 ou 20 mètres du bâtiment. Le groupe ne doit pas être disséminé : au besoin, il sera plus facile de faire le dénombrement.

Responsabilités du concierge et de ses adjoints désignés

1. Une fois l'alarme-incendie déclenchée, le concierge et les adjoints doivent se rendre dans des aires prédéterminées pour aider à l'évacuation et pour s'assurer que tout le monde a été évacué.
2. Tous les adjoints doivent se présenter au concierge après que leur secteur a été évacué.
3. Le concierge et les adjoints pourront ensuite quitter l'immeuble.

Retour à l'intérieur de l'immeuble

Le service d'incendie annoncera l'autorisation de réintégrer le bâtiment.

2.2 Accès à l'immeuble par les pompiers

Mesures que doit prendre le concierge :

1. Informer les pompiers, à leur arrivée, des conditions qui règnent à l'intérieur du bâtiment.
2. Fournir aux pompiers les moyens d'accès nécessaires et les renseignements essentiels (par exemple les clés passe-partout des pièces et des locaux techniques).

2.3 Évacuation des occupants en danger

Les occupants de l'immeuble doivent être informés des précautions suivantes à prendre s'ils font face à des conditions dangereuses en cours d'évacuation. Les actions suivantes doivent être mises en œuvre.

- Rester dans la pièce.
- Fermer la porte.
- Signaler leur présence en agitant la main.
- Prendre une position accroupie sur le plancher si la fumée entre dans la pièce.
- Se déplacer vers l'endroit le plus protégé et ouvrir partiellement la fenêtre pour laisser entrer l'air – refermer la fenêtre si de la fumée entre dans la pièce.
- Attendre les secours. Rester calme. Ne pas paniquer.
- Être attentif aux instructions ou aux informations données par le personnel autorisé à l'aide d'un porte-voix.



2.4 Extinction, maîtrise ou confinement du feu

Si on ne parvient pas à éteindre un petit feu à l'aide d'un extincteur portatif ou si la fumée présente un danger pour l'opérateur de l'extincteur, il faut fermer toutes les portes de la pièce afin de confiner le feu à cet endroit. Il faut ensuite quitter les lieux en prenant soin de sonner l'alarme et d'alerter le service d'incendie, puis attendre l'arrivée des pompiers. Comme un feu dans un bâtiment moderne dégage des fumées nocives, toute personne qui n'a pas la formation nécessaire et qui tente de lutter contre le feu court un danger extrême.

2.5 Risques d'incendie

Pour éviter de causer des risques liés à la sécurité-incendie, le personnel et les occupants doivent :

- Garder en tout temps les escaliers, les paliers, les corridors, les couloirs et les sorties libres d'obstacles et de déchets combustibles.
- Les portes donnant accès aux escaliers doivent rester fermées en tout temps.
- Durant un feu, fermer les portes donnant accès aux appartements.
- S'assurer que les appareils électriques, et particulièrement les cafetières et les plaques chauffantes, sont éteints lorsque l'appartement ou la zone de travail est inoccupée.
- Ne pas se servir d'appareils électriques dangereux, de cordons de rallonge effilochés, de prises de courant surchargées; éviter d'utiliser du fil de lampe comme câblage permanent.
- Restreindre l'utilisation de liquides inflammables. Adopter des moyens sûrs de manutention et d'entreposage.
- Faire montre de prudence si l'on fume. Ne jamais fumer au lit. Toujours utiliser un cendrier.
- Maintenir un accès sans obstacles aux extincteurs portatifs et aux autres matériels de protection-incendie.

En général, le personnel et les locataires doivent :

- Connaître l'emplacement des avertisseurs manuels d'incendie et des issues de l'immeuble.
- Appeler immédiatement le service d'incendie lorsqu'ils aperçoivent un feu ou de la fumée.
- Savoir reconnaître le signal sonore de l'alarme-incendie et être au courant des procédures d'évacuation établies.
- Connaître les personnes désignées pour la sécurité-incendie sur l'étage.
- Signaler au personnel de l'immeuble toute condition ou situation qui, selon eux, constitue un risque d'incendie.
- Connaître le lieu de l'étage qui est désigné zone de refuge temporaire.
- Connaître les étages de jonction ou de communication qui conduisent vers d'autres issues de secours.

2.6 Toutes les alertes à la bombe doivent être prises au sérieux

Avant tout, restez calme!

Alerte à la bombe par écrit

- Conserver tous les documents ou pièces, y compris les enveloppes et les emballages.
- Prendre toutes les précautions nécessaires pour préserver les empreintes digitales, le papier et le cachet de la poste.
- Informer immédiatement le concierge de l'immeuble.



Alerte à la bombe par téléphone

- Écouter.
- Rester calme et courtois.
- Ne pas interrompre l'interlocuteur.
- Essayer d'obtenir le maximum d'informations.
- Si c'est possible, déclencher le dépistage d'appels et, au moyen d'un signal convenu, informer les personnes autour pendant que l'interlocuteur est encore en ligne.
- Dès que l'interlocuteur raccroche, essayer d'utiliser la fonction *69 pour identifier la provenance de l'appel. Écrire immédiatement le numéro de téléphone.

Informations à noter en cas d'appel à la bombe

Renseignements consignés			
Consignés par :	Date :	Heure :	am/pm
Durée de l'appel :			
Transcription exacte de la menace :			
Caractéristiques distinctives de l'appelant			
Sexe :	Âge approximatif :	Accent :	
Voix (forte, faible, etc.) :			
Débit de l'élocution (lent, rapide, etc.) :			
Diction (bonne, nasillarde, zézayante, etc.) :			
Ton (calme, émotionnel, vulgaire, etc.) :			
Bruits de fond :			
La voix vous est familière (préciser) :			
L'appelant semble-t-il bien connaître l'endroit?			
Résultats (dépistage ou *69) :			
Questions à poser			
À quelle heure la bombe explosera-t-elle?			
Où est-elle placée?			
Pourquoi avez-vous placé une bombe?			
À quoi ressemble-t-elle?			
D'où appelez-vous?			
Comment vous appelez-vous?			
Autres observations :			

Recherche de colis suspect :

- Ne pas y toucher ni le déplacer.
- Ne pas présumer que c'est le seul.
- Informer immédiatement le concierge de l'immeuble.
- Ne pas utiliser de moyens de communication radio; cela pourrait activer la bombe.



Conseils

- Fouiller le secteur.
- Ne toucher à rien – signaler tout objet inhabituel.
- Aider à identifier tout objet étrange ou déplacé.
- Déverrouiller tous les tiroirs, armoires, etc., pour faciliter le travail des équipes de recherche.

3.0 Organisation, désignation et formation du personnel

3.1 Responsabilités du gestionnaire de l'immeuble

1. Établir les mesures à prendre en cas d'urgence.
2. Organiser le personnel en fonction de l'exécution des fonctions liées à la sécurité-incendie.
3. Veiller à ce que le concierge et les locataires reçoivent les instructions nécessaires et connaissent leurs responsabilités pour ce qui est des urgences et de la sécurité-incendie.
4. S'assurer du bon entretien des installations de protection-incendie.
5. Faire en sorte que des mesures de remplacement soient en place pour la sécurité des personnes en cas d'indisponibilité du matériel de protection-incendie.
6. S'assurer que les vérifications, les tests et les inspections exigés par le Code sont effectués aux intervalles prévus et que les registres sont tenus à jour.

3.2 Responsabilités générales

- S'assurer qu'un exemplaire du **Code de prévention des incendies de l'Ontario** se trouve dans le bureau du concierge et que le personnel est au fait de son contenu.
- Posséder une connaissance pratique du système d'alarme-incendie et des autres moyens de prévention/protection-incendie.
- S'assurer que le système d'alarme-incendie et le matériel de lutte contre les incendies installés dans l'immeuble sont périodiquement soumis à des tests et qu'ils sont entretenus adéquatement. Ces interventions doivent être consignées dans des registres et sur les étiquettes accompagnant le matériel.
- En cas de mise hors service du matériel de protection-incendie, aviser le service d'incendie et effectuer des rondes une fois par heure dans l'immeuble jusqu'à ce que la situation soit revenue à la normale. Des mesures de secours de remplacement doivent être prévues pour assurer la protection des locataires.
- S'assurer que toutes les portes donnant accès à un escalier sont fermées en tout temps.
- S'assurer que les escaliers, les paliers, les corridors, les couloirs et les issues sont en tout temps libres d'obstacles, et ce, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'immeuble.
- S'assurer que les chemins d'accès et les voies d'accès des véhicules du service d'incendie sont libres et accessibles pour les pompiers.
- Veiller à ce qu'il n'y ait pas accumulation de matériaux/matières combustibles dans les escaliers, les issues d'incendie ou toute autre voie d'évacuation.
- S'assurer que des matériaux ou déchets combustibles ne s'accumulent pas au point de constituer un risque d'incendie dans les aires d'entreposage ou dans d'autres zones de l'immeuble.



- S'assurer que tous les déchets combustibles sont évacués des endroits de collecte.
- Veiller à ce que le personnel et les entrepreneurs qui travaillent dans l'immeuble connaissent le Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie.
- S'assurer que le gestionnaire de l'immeuble et tout le personnel de niveau supérieur ont une connaissance pratique du système d'alarme-incendie et qu'ils savent également comment le réarmer.
- Désigner et organiser le personnel qui devra exécuter les fonctions de sécurité-incendie.
- Faire en sorte que tout le personnel soit formé à l'utilisation des extincteurs portatifs.
- S'assurer que tout le personnel et tous les occupants connaissent les sorties à emprunter.

3.3 Responsabilités des adjoints désignés lors d'une situation d'urgence

- S'assurer que l'alarme-incendie a été déclenchée.
- Avertir le service d'incendie et l'informer de la situation d'urgence.
- Superviser l'évacuation des occupants.
- À l'arrivée des pompiers, informer le chef ou l'officier supérieur de la situation régnant dans l'immeuble et coordonner les efforts du personnel avec ceux du service d'incendie.
- Assurer l'accès des pompiers (par exemple en leur remettant le passe-partout des appartements) et leur fournir les informations essentielles.
- S'assurer que la signalisation sonore d'alarme-incendie n'est pas interrompue avant que le service d'incendie soit intervenu et avant qu'il ait déterminé que l'immeuble est sûr.

3.4 Instructions du personnel de surveillance et des locataires

3.4.1 LE GESTIONNAIRE DE L'IMMEUBLE DOIT DONNER DES INSTRUCTIONS CONCERNANT :

- Les consignes d'incendie
- Les exercices d'incendie
- La suppression des risques d'incendie
- Les mesures de sécurité-incendie de remplacement pour la protection des occupants
- L'établissement et la mise en œuvre du Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie
- Les caractéristiques de sécurité-incendie de l'immeuble
- L'entretien et le fonctionnement de l'équipement de sécurité-incendie de l'immeuble

3.4.2 CARACTÉRISTIQUES DE SÉCURITÉ-INCENDIE DE L'IMMEUBLE

Système d'alarme-incendie

Le but du système d'alarme-incendie est d'alerter tout le personnel et les locataires qu'il y a une situation d'urgence-incendie. **Le système d'alarme est connecté à la caserne de pompiers située à _____.**

Une fois l'alarme déclenchée, la direction doit activer le Plan d'urgence. **Le plan d'urgence prévoit l'évacuation complète de l'immeuble!**

Le système d'alarme-incendie installé à _____ est déclenché par {avertisseurs manuels, détecteurs de fumée, détecteurs de chaleur}. En cas de panne de courant, {les détecteurs de fumée sur 110 volts de chaque étage sont aussi alimentés par batteries}.



Les instructions doivent porter sur le fonctionnement des dispositifs de détection, sur le mode de déclenchement des signaux et sur l'identification du voyant indiquant la zone de provenance de l'alarme.

Le personnel doit savoir comment réarmer le système d'alarme-incendie et éteindre les indicateurs/voyants d'alarme (en appuyant pendant deux secondes sur le bouton de réarmement).

Inspections et entretien du système d'alarme-incendie

Le concierge doit vérifier chaque jour **la centrale d'alarme, le témoin de l'alimentation principale et le voyant de défectuosité**.

Le personnel doit être informé que le débranchement de fiches ou de modules pendant que le système est connecté à l'alimentation principale ou à l'alimentation de secours peut causer des dommages au système et que l'inversion de polarité des branchements de batterie endommagera les batteries.

Une fois par mois, le concierge doit tester le système, vérifier ses composants et vérifier les batteries qui fournissent l'alimentation de secours.

Si le système indique une anomalie, le personnel doit savoir comment vérifier s'il est alimenté par la source principale d'énergie et comment s'assurer que tous les interrupteurs et commutateurs sont en position normale de marche. S'il y a défectuosité, le personnel doit savoir qu'il faut appuyer sur le bouton d'interruption de signal sonore et placer un appel de service.

Issues de secours

Le **Plan d'évacuation** indique l'emplacement de toutes les issues et il doit être utilisé pour montrer au personnel et aux locataires où se trouve l'issue la plus proche. Tous doivent savoir comment diriger les occupants vers l'issue la plus proche.

Accès aux lieux par le service d'incendie

Le Code de prévention des incendies stipule que les voies d'accès des véhicules du service d'incendie, les bornes d'incendie et les prises d'eau d'incendie ne doivent en aucun temps être obstruées par des véhicules stationnés, par de la végétation excessive, par de la neige ou par d'autres obstacles. Ces voies d'accès et tout matériel extérieur d'aide à la lutte contre les incendies doivent être clairement identifiés. Le personnel doit s'assurer que les allées désignées voies d'accès des véhicules du service d'incendie sont libres et permettent l'accès des pompiers. La direction de l'immeuble est autorisée à donner une contravention à tous les véhicules bloquant une voie d'accès des véhicules du service d'incendie ou à les faire remorquer aux frais de leur propriétaire.

Extincteurs d'incendie portatifs

_____ est équipé de _____ extincteurs à poudre chimique polyvalente ABC d'une capacité de 5 livres, installés à des endroits stratégiques.

Le personnel doit savoir que les extincteurs portatifs sont des moyens de première intervention pour lutter contre les petits feux. Il faut suivre les instructions étape par étape qui figurent clairement sur l'étiquette de l'extincteur.

Le personnel doit connaître les trois classes de feux :

- Feux de classe A – papier, bois, tissus, fibres de bois, rebuts, etc.
- Feux de classe B – combustion de liquides, essence, huiles, mazout, peinture, graisse de friture, etc.
- Feux de classe C – matériel électrique sous tension : moteurs, appareils de commutation, appareils électriques, etc.



L'extincteur à poudre chimique polyvalente ABC peut être utilisé contre ces trois types de feux. Son jet peut atteindre de 3 à 4,5 m (10 à 15 pi). Sa source de pression est soit une cartouche auxiliaire, soit le réservoir même d'agent extincteur. Les extincteurs doivent être rechargés après usage; ils doivent être complètement chargés en tout temps.

Inspection et entretien des extincteurs

Les extincteurs doivent être inspectés visuellement une fois par mois. Tous les appareils défectueux doivent être réparés. Les corps, cartouches ou bouteilles d'extincteurs qui fuient, qui sont déformés plus que ce qu'il est permis ou qui sont perforés doivent être retirés du service et remplacés. Tous les six mois, les extincteurs à CO₂ doivent être pesés ou on doit vérifier leur manomètre; ces extincteurs doivent subir une épreuve hydrostatique tous les 12 mois. Les tests ultérieurs devront être effectués à la pression d'essai initiale, selon les indications de la plaque signalétique.

À chaque extincteur doit être solidement attachée une **étiquette** portant les renseignements suivants : dates des interventions, description des travaux d'entretien ou de la recharge et des tests hydrostatiques, nom de l'entrepreneur responsable de l'entretien et nom de la personne chargée des tests.

Éclairage de sécurité et moyens d'évacuation

L'éclairage de sécurité a été installé pour que les issues, les corridors et les principaux itinéraires d'évacuation soient illuminés en cas de panne de l'alimentation électrique principale. La direction de l'immeuble doit s'assurer que la source d'alimentation de l'éclairage de sécurité est fonctionnelle en tout temps.

La direction doit également entretenir les panneaux de signalisation des issues pour qu'ils soient clairement visibles et lisibles et qu'ils soient allumés et en bon état.

Les corridors doivent être libres de tout obstacle ou obstruction. Une fois par année, la direction doit inspecter les conduits d'air, les registres, les volets, les cheminées, les sectionneurs électriques et les dispositifs électromécaniques pour s'assurer qu'ils ne constituent pas un risque d'incendie.

4.0 Exercices d'incendie

Objet, fréquence et procédure

Les exercices d'incendie ont pour objet de veiller à ce que le personnel et les résidents connaissent parfaitement bien les procédures d'évacuation en cas d'urgence et que, le cas échéant, l'évacuation se déroule dans l'ordre et que les issues soient utilisées efficacement.

Les exercices d'incendie se tiennent une fois par année. Comme ils sont conduits par le personnel de l'immeuble, les locataires doivent être informés qu'il n'est pas nécessaire d'avertir le service d'incendie.

Après chaque exercice d'incendie, toutes les personnes auxquelles on a délégué une responsabilité de surveillance doivent assister à un compte rendu au cours duquel elles signaleront leurs actions ainsi que les réactions et comportements des locataires et de la direction face à l'exercice. Les assistants désignés devront se rendre aux points ou postes qui leur ont été assignés. Au moment convenu, un avertisseur manuel prédéterminé sera déclenché. Le personnel devra signaler toute difficulté à entendre l'alarme.

Une fois l'exercice terminé, le système d'alarme sera réarmé et la fin de l'alerte sera annoncée.

Ensuite, le concierge de l'immeuble et ses assistants désignés se réuniront pour présenter leurs rapports et pour discuter de toute anomalie constatée durant l'exercice.



5.0 Maîtrise des risques d'incendie dans l'immeuble

5.1 Matériaux combustibles

Pour réduire les risques d'incendie, _____ doit mettre en œuvre un programme rigoureux de nettoyage et d'entretien de l'immeuble.

Pour éviter de créer des risques d'incendie dans l'immeuble, les occupants et le personnel doivent être informés des consignes suivantes :

- Garder les lieux d'entreposage propres et en ordre. Ne jamais stocker de liquides ou matériaux inflammables dans ces endroits.
- Ne jamais allumer de bougies ou d'allumettes dans un lieu d'entreposage sombre.
- Réduire au minimum l'usage du tabac et ne jamais fumer sans prendre les précautions nécessaires. Utiliser de gros cendriers, plus sûrs; attendre que les cendres aient refroidi avant de les jeter.
- Se débarrasser des rebuts, car ils peuvent alimenter un incendie.
- Éviter les méthodes de cuisson dangereuses. Ne jamais laisser sans surveillance un plat en train de cuire. Toujours vérifier que la cuisinière est éteinte si on ne s'en sert pas. Éviter de surchauffer les huiles de cuisson.
- Se familiariser avec les issues de l'immeuble et l'emplacement des avertisseurs manuels d'incendie, des gicleurs et des détecteurs de fumée.

5.2 Matériel et câblage électriques

Chaque année, le câblage et les appareils électriques défectueux sont une des causes majeures d'incendie. Les anomalies suivantes seront éliminées à _____.

5.2.1 TABLEAU ÉLECTRIQUE PRINCIPAL

- Il doit y avoir un couvercle pour le protéger.
- Le calibre des fusibles ne doit pas être trop élevé.
- Les fusibles ne doivent pas être contournés par des cavaliers métalliques, des jetons, des pièces de monnaie ou d'autres moyens.

5.2.2 RALLONGES

- Ne doivent pas être épissées.
- Ne doivent pas être placées sous un tapis.
- Ne doivent pas être fixées au mur.
- Ne doivent pas être utilisées si elles sont endommagées ou détériorées.
- Ne doivent pas être utilisées comme câblage permanent.
- Ne doivent pas être raccordées en « pieuvre ».



5.2.3 CÂBLAGE PERMANENT

- Toutes les boîtes de jonction doivent être munies d'une plaque-couvercle.
- On ne doit pas épisser ou joindre incorrectement les éléments du câblage.

5.2.4 APPAREILS ET AUTRES MATÉRIELS ÉLECTRIQUES

- Éviter de placer les chaufferettes ou les lampes trop près de matières combustibles.
- Ne pas installer d'appareils ou de matériels qui ne portent pas d'étiquette d'inspection.
- Le matériel électrique ne doit pas être raccordé à l'aide d'épissures.

6.0 Entretien du système de protection-incendie

6.1 Inspections « Regarder/écouter/toucher »

L'entretien du système de protection-incendie installé à _____ est fondé sur une inspection consistant à « regarder/écouter/toucher ». Cette procédure permet de découvrir toute situation anormale et de la corriger avant qu'une défaillance ne survienne.

_____ utilise un registre quotidien dans lequel sont consignés les résultats de l'inspection. Ces registres sont mis à la disposition du service d'incendie à des fins d'inspection.

_____ fait appel à des entrepreneurs pour les tests de tous les systèmes de protection-incendie et de toutes les installations électromécaniques. L'entrepreneur doit fournir à l'administration un registre de tous les tests et des mesures correctives apportées. Ce document doit être conservé pour être examiné par les agents de prévention des incendies lors de leurs visites.

6.2 Entretien des installations de l'immeuble

Extincteurs d'incendie portatifs

Les extincteurs ABC portatifs doivent être inspectés visuellement une fois par mois afin d'obtenir l'assurance raisonnable :

1. qu'ils n'ont pas été actionnés – donc que les sceaux sont intacts;
2. que le tuyau et le diffuseur de projection ne sont pas obstrués;
3. qu'ils ne présentent pas de signes de dommage ou de détérioration.

Système d'alarme-incendie

- Le témoin de l'alimentation principale et le voyant de défektivité du système d'alarme-incendie doivent être vérifiés tous les jours.
- La centrale d'alarme et les installations de commande doivent aussi être vérifiées une fois par jour.
- Tous les composants du système, y compris les batteries de l'alimentation de secours, doivent être vérifiés une fois par mois.
- Le système d'alarme-incendie doit être testé une fois par mois.
- L'ensemble du système d'alarme-incendie doit être testé une fois par année par un entrepreneur agréé.



Alimentation électrique de secours

- Le personnel doit s'assurer que les batteries du système d'alimentation électrique de secours sont testées afin que le système dispose de l'énergie électrique nécessaire en cas d'urgence.

Équipement de service, conduits, cheminées

- S'assurer que sont nettoyés au besoin les hottes, les filtres et les conduits dans lesquels des matériaux combustibles pourraient s'accumuler.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique doit inspecter les registres coupe-feu et les clapets coupe-feu afin de vérifier qu'ils ferment de manière étanche en cas d'urgence.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique doit inspecter les cheminées, les conduits de fumée et les tuyaux de raccordement, et les nettoyer au besoin.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique doit inspecter l'interrupteur général des appareils de CVC de _____.
- Une fois par année, un entrepreneur en mécanique doit inspecter les commandes des appareils de traitement d'air de _____.

Accès aux lieux par le service d'incendie

Le concierge doit s'assurer que les voies d'accès des véhicules du service d'incendie sont dégagées.

6.3 Éteindre, maîtriser ou confiner le feu

Si un petit feu se déclare, le personnel doit essayer de l'éteindre à l'aide d'un extincteur, sauf si la fumée présente un danger. Si le personnel n'y parvient pas, il doit :

1. fermer les portes du lieu de l'incendie afin de le circonscire et de le confiner;
2. quitter les lieux du sinistre;
3. avvertir le service d'incendie;
4. diriger le personnel du service d'incendie vers le feu.

7.0 Mesures de remplacement pour la sécurité des occupants

Le service d'incendie doit être averti de tout arrêt complet ou partiel des équipements et des systèmes de protection-incendie. Le personnel et les occupants seront informés de la situation et des mesures ou dispositions de remplacement qui seront mises en œuvre en cas d'urgence. Le personnel du service d'incendie et les occupants de _____ devront être avisés lorsque la situation sera revenue à la normale.



8.0 Diffusion des registres et des schémas

Un exemplaire du Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie _____ sera conservé {au bureau de l'administration de l'immeuble} et deviendra partie intégrante du Plan de fonctionnement et de gestion de l'énergie préparé à l'intention de l'administration et du personnel de l'immeuble. Un relevé de toutes les inscriptions aux registres sera conservé dans un classeur distinct {au bureau de l'administration}.

Les plans d'étage et les dessins mentionnés dans le présent document feront partie intégrante du présent Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie. Les schémas de principe et de montage du matériel du tableau principal d'alarme-incendie, du tableau annonciateur, de la source d'alimentation de secours et du local des installations électriques devront être joints au Plan de sécurité en cas d'urgence et d'incendie. Ces plans d'étage feront par conséquent partie du Plan de fonctionnement et de gestion de l'énergie.

ANNEXE D : TROUSSE D'INFORMATION À L'INTENTION DES LOCATAIRES MODÈLE

Table des matières

1.0	Introduction	133
	Votre contrat de location	133
	Votre concierge	133
2.0	Numéros de téléphone	134
3.0	Renseignements importants concernant le quartier	135
4.0	Renseignements complémentaires	136
5.0	Entretien de l'appartement	138
6.0	Renseignements relatifs à la sécurité-incendie	141
	Procédures à suivre en cas d'incendie	141
7.0	Sûreté dans l'immeuble	142

1.0 Introduction

Bienvenue chez vous. Cette trousse d'information a pour but de vous aider à vous familiariser avec l'immeuble et ce qu'il a à offrir. Si vous avez des questions après l'avoir lue, n'hésitez pas à communiquer avec le concierge.

Votre contrat de location

Il s'agit d'un document important pour vous comme pour nous, parce qu'il vous explique vos droits et vos obligations à titre de locataire, et précise nos droits et nos obligations à titre de propriétaires et de gestionnaires de l'immeuble. Il est bon de connaître et de comprendre toutes les clauses qu'il contient.

Votre concierge

Le concierge est la personne qui nous représente officiellement dans votre immeuble. Son travail consiste à s'assurer que nous remplissons toutes nos obligations. Si vous avez des questions, ou si vous êtes aux prises avec un problème qui n'est pas abordé dans cette trousse, veuillez communiquer avec le concierge ou appeler notre bureau de gestion. Nous avons joint à cette trousse un exemplaire du formulaire de demande d'entretien. À moins qu'il ne s'agisse d'une urgence, nous vous prions d'inscrire votre question ou votre problème sur ce formulaire. N'oubliez pas de signer la partie qui nous autorise à accéder à votre logement. Il nous serait très utile que vous nous fournissiez le plus de renseignements possible sur ce que vous pensez être le problème. Glissez ce document dans le passe-lettres de la porte du concierge, ou envoyez-le à notre bureau de gestion.



2.0 Numéros de téléphone

Vous trouverez ci-dessous une liste de numéros de téléphone utiles. Il est conseillé de programmer les numéros d'urgence dans votre téléphone ou de conserver cette liste à proximité de ce dernier.

Urgence	Numéro de téléphone
Ambulance	
Ambulance – Ligne directe	
Service d'incendies	
Service de police : division n° _____	
Hôpital ()	
Centre médical ()	
Médecin ()	
Centre d'aide et d'écoute	
Centre anti-poison	
Loge du gardien	
Gestion de l'immeuble	
Urgence, les fins de semaine	
Concierge	
Concierge suppléant	
Qui avertir en cas d'urgence	

Le cas échéant, avertissez le gardien ou le concierge après avoir appelé une ambulance ou la police afin qu'il s'assure qu'un ascenseur sera disponible à leur arrivée.

Autre	Numéro de téléphone
Bell (Bureau des abonnés)	
Câblodistribution	
Bureau de poste	
Terminus	
Compagnie de taxis ()	
Compagnie de taxis ()	
Bibliothèque la plus proche	



3.0 Renseignements importants concernant le quartier

Voici quelques renseignements complémentaires destinés à mieux vous faire connaître le quartier.

Carrefour important _____

Magasins du quartier _____

Centre commercial régional _____

Transports en commun _____

Accès à l'autoroute _____

Écoles locales

Églises locales

Parcs et lieux de loisirs



4.0 Renseignements complémentaires

Heures de déménagement

Buanderie

Stationnement

Assurance-habitation

Animaux de compagnie

Rideaux

Utilisation des aires communes



Tenue adéquate

Élimination des ordures ménagères

Recyclage

Tapage

Câblodistribution

Rangement des bicyclettes

Ascenseurs

5.0 Entretien de l'appartement

Installations électriques

Travaux d'entretien

Travaux urgents

Fonctionnement des appareils de chauffage et de climatisation

Appareils électroménagers

Avant de signaler qu'un appareil électrique est défectueux et nécessite une réparation, assurez-vous que le cordon électrique est bien branché dans la prise murale et que le fusible n'est pas brûlé.

S'il s'agit de la **cuisinière**, réglez l'horloge à la position manuelle. Si elle est dotée de ronds qui se branchent, vérifiez s'ils sont bien insérés.

S'il s'agit du **lave-vaisselle**, assurez-vous qu'il est réglé à la position « ON », que la porte est bien fermée et que le robinet d'alimentation en eau est ouvert.

Le revêtement émaillé des électroménagers peut sembler robuste, mais il faut prendre des précautions lorsqu'on les nettoie. Les chiffons doux et les détergents liquides sont les plus indiqués pour nettoyer la surface des appareils. Il faut nettoyer rapidement les liquides renversés accidentellement sur la cuisinière pour éviter qu'ils ne durcissent. Pour les fours, le mieux est d'utiliser régulièrement un bon nettoyant pour four. Prenez garde de ne pas toucher le thermostat du four, au risque d'en fausser la lecture. Les tampons à récurer en laine d'acier conviennent aux éléments de la cuisinière, mais ils endommageront les surfaces émaillées. Il en va de même pour les nettoyeurs abrasifs et les ustensiles tranchants.



Il faut faire dégivrer le **congélateur du réfrigérateur** lorsque l'épaisseur du givre atteint un 6 mm (¼ po), ou si le givre réduit la capacité d'entreposage ou entrave la fermeture de la porte.

1. Tournez le bouton de réglage de la température à la position « OFF ».
2. Laissez la porte ouverte.
3. Après environ une demi-heure, de gros morceaux de glace se détacheront; il faut les enlever à la main.

Pour accélérer le processus, placez un bol d'eau chaude dans le compartiment de congélation. **N'utilisez pas de bouilloire et ne frappez pas la glace avec un outil tranchant. Cela pourrait facilement entraîner des réparations très coûteuses!**

Balcons

Les jeunes enfants doivent toujours être accompagnés d'un adulte lorsqu'ils sont sur un balcon. Bien des résidents aménagent leurs balcons comme s'il s'agissait d'une pièce supplémentaire. Toutefois, pour garantir le confort et la sécurité de chacun, il est interdit d'y cuisiner. Lorsque vous lavez votre balcon, nous vous demandons de penser aux locataires du dessous.

Entretien des planchers

Utilisez de la cire à polir en pâte pour protéger vos planchers en bois et en préserver l'aspect. **Les cires liquides pour carreaux de sol à base d'eau les endommageront.** Utilisez de préférence des cires « nettoyantes » pour l'entretien courant. Pour les nettoyages en profondeur, utilisez un décapant pour planchers de bois de marque. Essuyez dès que possible les liquides renversés par accident sur les surfaces de plancher. Des coussinets sous les pieds des meubles permettent d'éviter bien des éraflures. Prenez de grandes précautions lorsque vous déplacez des meubles : il est très coûteux de refaire la finition des planchers!

Les cires autopolissables conviennent le mieux aux carreaux de vinyle, mais il faut éliminer périodiquement les accumulations de cire au moyen d'un bon décapant pour cire. Pour éviter que la cire ne s'accumule, n'appliquez la cire qu'aux endroits passants. Votre concierge peut vous conseiller sur le nettoyage des traces de caoutchouc ou des taches tenaces. Si vous remarquez que le bois ou les carreaux de vinyle se soulèvent, signalez-le au bureau de gestion ou au concierge.

Entretien des comptoirs

Comme pour les surfaces émaillées, il faut prendre bien soin des comptoirs en stratifié. La plupart des liquides ne les endommagent pas, sauf l'eau de Javel si elle n'est pas essuyée immédiatement.

Les casseroles brûlantes, les appareils électriques, les cigarettes, les ustensiles tranchants et les agents nettoyants abrasifs peuvent causer des dommages nécessitant le remplacement du comptoir à un coût très élevé!

Pour éviter ce genre de problème, utilisez toujours des planches à découper et des sous-plats sur vos comptoirs.

Nettoyage des armoires

Les finis en bois naturel doivent être nettoyés et polis avec le même soin que les meubles en bois de qualité. Les finis émaillés nécessitent des nettoyants ménagers non abrasifs. Les finis en plastique laminé peuvent être nettoyés au moyen d'un chiffon trempé dans de l'eau savonneuse.



Entretien des murs

Vos murs sont lavables, mais il est presque impossible de faire disparaître les marques de stylo à bille, de crayon et de stylo-feutre. Il est recommandé de laisser un espace entre les meubles et les murs pour éviter de laisser des marques sur les murs. Votre concierge peut vous conseiller sur le type de crochets à employer pour suspendre vos cadres et autres objets.

Courants d'air

Le fait que vous sentiez de l'air froid près des fenêtres ne veut pas dire que celles-ci sont mal isolées. En général, le bâtiment est conçu pour qu'un peu d'air entre par les fenêtres. Cela garantit un apport en air frais parce que le bâtiment utilise des radiateurs à convection, et non de l'air pulsé, comme source de chaleur. Les radiateurs à convection sont placés sous les fenêtres pour réchauffer l'air frais (froid) entrant, ce qui explique le courant d'air que vous sentez. Assurez-vous que les rideaux n'obstruent pas la circulation de l'air dans la pièce, pour garder une température confortable dans votre appartement.

Dans les immeubles d'appartements, les problèmes de condensation sur les fenêtres sont généralement dus aux conditions qui règnent à l'intérieur du logement. Beaucoup de gens ont du mal à croire que l'humidité provient de l'appartement lui-même et qu'elle est liée à des activités normales comme le lavage, les bains, la préparation des repas et même le simple fait de respirer. Les plantes peuvent également constituer une source importante d'humidité. Voici quelques suggestions pour vous aider à surmonter les problèmes de condensation :

1. Assurez-vous que les ventilateurs d'extraction fonctionnent. S'ils fonctionnent correctement, un mouchoir en papier placé contre la grille devrait y rester collé.
2. Éteignez les humidificateurs ou les vaporisateurs.
3. Maintenez une température adéquate dans l'appartement.

Un lubrifiant en aérosol à base de silicone (et non à base de pétrole) viendra à bout des fenêtres en aluminium qui glissent mal. Pour les fenêtres en bois, frottez une chandelle dans la rainure. Si votre porte-fenêtre coulissante refuse de coulisser, vérifiez si la rainure n'est pas obstruée par des corps étrangers. Sinon, les roulements qui coulisent dans la rainure sont peut-être brisés; faites une demande d'entretien au bureau de gestion ou remettez-la au concierge.

Pour la sécurité des jeunes enfants, enlevez les meubles ou les grands objets situés sous les fenêtres et sur les terrasses. Les fenêtres sont munies d'un dispositif qui empêche de les ouvrir de plus de 10 cm (4 po).

Si la condensation pose toujours problème, ou si les fenêtres ne fonctionnent pas comme mentionné ci-dessus, remplissez un formulaire de demande d'entretien et envoyez-le au bureau de gestion ou au concierge.

Renseignements concernant la tuyauterie

Si vous constatez qu'un tuyau fuit, qu'un robinet goutte ou qu'une toilette coule continuellement ou fuit, signalez-le immédiatement au bureau de gestion ou au concierge.

Souvenez-vous que la toilette n'est pas conçue pour y jeter des couches jetables, des serviettes hygiéniques ou d'autres choses qui pourraient l'obstruer et occasionner un refoulement.



6.0 Renseignements relatifs à la sécurité-incendie

La sécurité-incendie nous concerne tous. Pour améliorer la sécurité, il est nécessaire de se pencher sur les causes majeures d'incendie dans les immeubles d'appartements (ou immeubles en copropriété). Les études démontrent que les articles de fumeurs sont à l'origine d'environ 25 % des incendies, tandis que les appareils ménagers de la cuisine et les fils électriques sont chacun responsables d'approximativement 10 % des sinistres. Par conséquent, près de la moitié des incendies d'appartement peuvent être évités si l'on prend les mesures adéquates.

Par ailleurs, plus de la moitié de tous les incendies se propagent suite à l'embrassement de literie, de vêtements, de meubles et de matériaux de rembourrage. Il est donc judicieux de vérifier les propriétés ignifuges des différents matériaux avant d'acheter un produit, spécialement lorsqu'il s'agit de couvertures et de vêtements destinés aux enfants.

Seuls les arbres de Noël artificiels incombustibles décorés de guirlandes lumineuses approuvées par la CSA sont admis dans l'immeuble.

Les fusibles doivent être remplacés par des fusibles de taille adéquate. Si un même fusible saute fréquemment, signalez-le au concierge au lieu d'installer un fusible d'intensité supérieure (par exemple, ne remplacez jamais un fusible de 15 A par un fusible de 20 A).

Le concierge doit être informé de la présence de personnes handicapées susceptibles de nécessiter une assistance en cas d'incendie.

Procédures à suivre en cas d'incendie

Si vous découvrez un incendie :

- Quittez la zone de l'incendie en fermant toutes les portes derrière vous.
- Déclenchez l'alarme au moyen de l'avertisseur le plus proche.
- Téléphonez au service d'incendie. Ne présumez jamais que quelqu'un l'a déjà fait.
- Utilisez les cages d'escalier pour évacuer l'immeuble.
- N'utilisez pas les ascenseurs tant que l'alarme retentit et que les agents des services d'incendie ne vous ont pas autorisé à le faire.

Si vous entendez l'alarme-incendie :

- Tentez de détecter des sources de chaleur autour de la porte de votre appartement. Si la porte est brûlante, restez dans l'appartement.
- S'il n'y a pas de fumée ou de flammes dans le couloir, évacuez l'immeuble par la cage d'escalier la plus proche. Restez calme et ne courez pas dans les escaliers.
- Si la cage d'escalier est envahie par la fumée ou les flammes, essayez-en une autre, ou regagnez votre appartement.
- Si vous êtes surpris par la fumée, baissez-vous et respirez aussi près que possible du plancher.
- Fermez toutes les fenêtres et toutes les portes derrière vous.



Si vous devez rester dans votre appartement :

- Fermez la porte, sans la verrouiller.
- Appelez le service d'incendie et dites-leur où vous vous trouvez dans l'immeuble.
- Utilisez des serviettes mouillées pour boucher tous les interstices par lesquels la fumée pourrait pénétrer dans votre appartement, notamment sous la porte.
- Si la pièce est envahie par la fumée, baissez-vous et demeurez dans cette position.
- Allez sur le balcon ou dans une pièce munie d'une fenêtre. Si vous êtes sur le balcon, fermez les portes qui y donnent accès. Si vous êtes dans une pièce, bouchez tous les orifices au moyen de serviettes mouillées et ouvrez la fenêtre pour faire pénétrer une petite quantité d'air. Si la fumée pénètre par la fenêtre, fermez-la.
- Restez calme et attendez qu'on vous donne des directives ou qu'on vienne vous secourir.

7.0 Sûreté dans l'immeuble

Conformez-vous aux directives suivantes pour assurer la sûreté dans l'immeuble :

1. Ne laissez jamais une personne vous suivre dans l'immeuble si elle n'a pas de clé. Cela s'applique aussi aux livreurs. Tous les visiteurs doivent être admis à l'intérieur par la personne qui les attend, au moyen de l'interphone.
2. N'ouvrez jamais la porte à quelqu'un au moyen de l'interphone si vous avez des doutes.
3. Signalez immédiatement à un agent de sécurité ou au concierge (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place) tout ce qui vous semble suspect.
4. Allez régulièrement chercher votre courrier.
5. Avisez le concierge lorsque vous prévoyez vous absenter longtemps, ou annulez vos abonnements de journaux.
6. Signalez immédiatement les portes restées ouvertes ou qui fonctionnent mal à un agent de la sécurité ou au concierge (ou à tout autre membre du personnel de gestion sur place).



ANNEXE E : GLOSSAIRE

Abrogé : Se dit d'une loi qui a été annulée.

Analyse thermographique : Mesure des températures de surface d'un bâtiment à l'aide de caméras et d'appareils photo infrarouges dans le but de détecter d'éventuels défauts.

Anode consommable : Matériau qui s'érode facilement et que l'on installe volontairement pour réduire la corrosion du reste du système.

Appareil de commutation : Dispositif utilisé dans la transmission d'électricité.

Arriéré : Somme due dont le paiement est en retard.

Assurance risques désignés : Assurance protégeant l'assuré contre les dommages les plus courants, comme les incendies, le vol et les dégâts causés par l'eau. Tout est décrit très clairement dans le livret de renseignements de la police, pour que l'assuré comprenne bien les garanties offertes par sa police d'assurance. La souscription d'une assurance risques désignés est très rare dans le cas d'un immeuble. Le logement étant sans doute le plus gros investissement dans une vie, pourquoi ne voudrait-on pas le protéger contre tous les risques?

Assurance tous risques : Assurance couvrant les dommages les plus courants que pourrait subir ou causer un immeuble. L'assurance tous risques protège l'immeuble contre tous les dommages, à moins qu'ils ne soient expressément exclus de la police (par exemple des dommages intentionnels aux biens de l'assuré).

Biodégradable : Se dit d'une substance ou d'un objet qui peut se décomposer sous l'action des bactéries ou d'autres organismes vivants, ce qui évite de polluer.

Cahier des charges : Description détaillée de la conception et des matériaux utilisés dans un procédé de fabrication donné.

Conditions sanitaires : Conditions liées à la santé publique, en particulier l'approvisionnement en eau potable et l'évacuation adéquate des eaux usées, et comprenant aussi la propreté générale.

Consommation d'électricité : Quantité d'énergie électrique utilisée par période de relevé, exprimée en kilowattheures (kWh). Par exemple, si dix ampoules de 100 W demeurent allumées pendant cinq heures, la consommation d'électricité sera de 5 000 ($10 \times 100 \times 5$) wattheures ou 5 kWh.

Contrat interruptible : Les services fermes, aussi appelés « services d'alimentation sans coupure », sont des services, comme l'approvisionnement en électricité et en gaz naturel, qui sont censés être fournis sans interruption pendant la durée du contrat. Les entreprises qui peuvent se permettre d'avoir des services interrompus, ou qui sont en mesure de réduire leur consommation de façon importante au moment où le fournisseur les avise, peuvent obtenir de meilleurs tarifs en ayant des services non fermes. Ces entreprises concluent un contrat interruptible avec la société de services publics en question.

Coopérative d'habitation : Ensemble d'habitation où les locataires prennent une part active dans l'exploitation et l'entretien quotidiens des immeubles.



Corrosion : Dégradation progressive d'un matériau (en général un métal) en raison d'une réaction avec l'environnement.

Coût complet sur le cycle de vie : Analyse des coûts d'un système ou d'un composant pendant toute sa vie utile. Certains de ces coûts comprennent les coûts du matériel, des réparations, de l'entretien, des temps d'indisponibilité, etc.

Cycle de vie : Temps que dure un appareil, de son installation à la fin de sa vie utile ou à son remplacement.

Déduction pour transformateur : Somme déduite de la facture lorsque la société de services publics n'est pas propriétaire du transformateur principal qui alimente un bâtiment.

Demande de pointe : Période pendant laquelle on s'attend à ce que la demande d'électricité soit soutenue et nettement supérieure au niveau d'approvisionnement moyen. Une demande d'électricité accrue le jour pendant les mois d'été en raison de l'utilisation d'appareils de climatisation en est un exemple.

Dépense : Affectation de fonds, d'énergie, de temps ou de ressources à une fin particulière.

Dispositif antirefoulement : Dispositif servant à protéger l'eau potable contre la contamination ou la pollution causée par le refoulement d'eau non potable. Dans un réseau de distribution d'eau potable, l'eau est normalement maintenue à une pression importante pour assurer le débit d'eau des robinets, douches et autres appareils.

Eau potable : Eau dont la consommation ou l'utilisation dans la préparation des aliments ne présente pas de risques pour la santé.

Effet de cheminée : Par temps froid, l'air chaud tend à monter et à s'échapper par le haut du bâtiment. Ce phénomène est connu sous le nom d'« effet de cheminée ». L'air perdu qui s'échappe par le haut est remplacé par de l'air froid qui s'infiltré par le bas.

Évaluation de l'état du bâtiment : Rapport complet rempli par un professionnel compétent et décrivant l'état d'un bâtiment et de l'ensemble de ses composants.

Facteur de puissance : On calcule le facteur de puissance pour savoir jusqu'à quel point l'énergie électrique livrée est utilisée avec efficacité dans le bâtiment. Le facteur de puissance dépend du type de matériel électrique utilisé : plus il y a de moteurs et de matériel électrique, plus le facteur de puissance sera faible, et moins l'électricité sera utilisée avec efficacité.

Fonds de réserve : Ensemble de sommes mises de côté dans un compte bancaire ou un compte de placement dans le but, par exemple, de disposer des fonds nécessaires au financement de futurs projets d'immobilisations.

Indication du maximum : Mesure de la demande de pointe d'électricité durant la période de relevé, exprimée en kilowatts (kW). Par exemple, si dix ampoules de 100 W demeurent allumées pendant un mois complet, elles ajouteront 1 000 W ou 1 kW à la demande de pointe. Si les mêmes ampoules ne sont allumées que 15 minutes par mois, mais que ces 15 minutes tombent au moment où le bâtiment utilise le plus d'électricité, elles ajouteront aussi 1 kW à la demande de pointe.



Infiltration : Pénétration imprévue et accidentelle d'eau de pluie, généralement à travers des fissures dans l'enveloppe du bâtiment.

Intensité énergétique : Énergie utilisée par unité de surface.

Isolant : Se dit d'un matériau non conducteur qui recouvre un objet pour empêcher le passage d'un courant électrique.

Logement locatif privé : Logement faisant partie d'un ensemble d'habitations collectives détenu par des intérêts privés.

Logement public : Habitation financée par le gouvernement. Le but principal du logement public est de permettre aux familles à faible revenu de se loger à peu de frais.

Oxydation : Mise en contact avec l'oxygène. Pour prévenir l'oxydation causée par l'oxygène, il suffit d'insérer une couche de protection entre l'air et le matériau exposé. Cela peut être l'application d'un enduit cireux ou de polyuréthane sur une voiture, l'ajout d'une couche de peinture sur des objets métalliques ou la vaporisation rapide d'un antioxydant, comme du jus de citron, sur un fruit exposé.

Privilège : Droit sur le bien d'une autre personne à titre de sûreté pour garantir l'exécution d'une obligation.

Productivité : Mesure de l'efficacité des ressources exprimée par le rapport entre les extrants et les intrants. Autrement dit, la quantité de travail effectué pendant un temps déterminé.

Puissance apparente : Combinaison de la puissance réactive et de la puissance active. C'est le produit du courant et de la tension d'un circuit, indépendamment de l'angle de déphasage. La puissance apparente est exprimée en volts-ampères (VA) et symbolisée par un S majuscule.

Rapprochement de comptes : Fait de solder et de balancer des comptes pour s'assurer de leur concordance avec toutes les opérations inscrites aux dossiers.

Remboursement : Paiement d'une somme qui a été dépensée ou perdue.

Rentabilité : Capacité d'une entreprise ou d'une activité à produire un bénéfice ou un gain financier.

Repère : Norme ou point de référence aux fins de comparaison.

Retenue de garantie : Montant retenu selon certaines conditions.

Soumission (nouvelle soumission) : Écrit officiel par lequel un soumissionnaire fait connaître ses propositions concernant l'exécution de travaux, la prestation de produits ou l'achat de terrains, d'actions ou d'autres biens à un prix forfaitaire convenu.

Taux par 1 000 \$ d'évaluation : Aussi appelé « taux pour mille ». Taux représentant un montant exprimé en dollars pour chaque tranche de mille dollars de la valeur d'un bien immobilier et qui est utilisé pour le calcul d'un impôt foncier.

Ventilation : Apport d'air frais dans une pièce, un bâtiment, etc.



Texte de remplacement et données pour les figures

Mesures d'économie d'énergie

	Demande hivernale – Immeuble « tout électrique »	Demande estivale – Immeuble climatisé	Consommation annuelle – Immeuble non climatisé	Consommation annuelle – Immeuble climatisé
Surface technique	10 %	13 %	12 %	10 %
Consommation des locataires	19 %	25 %	21 %	19 %
Eau chaude	19 %	25 %	29 %	25 %
Chauffage des locaux	52 %	-	38 %	33 %
A/C	-	37 %	-	13 %