

## **UN MESSAGE DE L'AGENCE DE LOGEMENT DES FORCES CANADIENNES**

L'Agence de logement des Forces canadiennes (ALFC) vous souhaite la bienvenue dans votre nouveau logement.

Notre but est de vous offrir, en tant qu'occupant, un logement de qualité et un excellent service, peu importe le lieu de votre affectation.

Sachez que nous sommes déterminés à rendre votre séjour aussi agréable que possible et à répondre rapidement et professionnellement à vos besoins en matière d'entretien et de réparation. Nous à l'ALFC sommes fiers de veiller à ce que votre habitation offre un milieu de vie confortable et une tranquillité d'esprit. L'ALFC s'est engagée à fournir des logements sains et sécuritaires aux membres des Forces armées canadiennes et à leurs ménages.

Il est important de noter que, conformément à la Directive sur les postes isolés et les logements de l'État, il n'existe aucune relation propriétaire-locataire officielle entre le ministre de la Défense nationale et les occupants des logements du ministère de la Défense nationale (MDN). Par conséquent, les diverses lois provinciales sur la location immobilière ne s'appliquent pas aux logements du MDN. Toutefois, le ministre accorde l'occupation des logements du MDN par permis (entente d'occupation), ce qui définit clairement les responsabilités mutuelles.

Le présent Guide de l'occupant constitue un prolongement du Permis d'occupation du ministre et, par conséquent, établit les modalités d'occupation. Il décrit certains des droits et responsabilités fondamentaux liés à la vie dans une unité de logement résidentiel (ULR) du MDN. Ce guide fournit également des renseignements utiles et des coordonnées sur la gamme de services de soutien offerts aux occupants et à leurs ménages. Veuillez prendre le temps de vous familiariser avec ce guide.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou discuter de l'un ou l'autre de nos services, n'hésitez pas à communiquer avec votre centre de services de logement de l'ALFC.

Nous sommes persuadés que vous aimerez vivre dans l'habitation que nous vous avons attribuée.

Veillez noter que ce document est révisé régulièrement pour demeurer le plus à jour possible. Par conséquent, la version PDF disponible sur le [site Web de l'ALFC](#) remplace toutes les autres versions.

**DERNIÈRE MISE À JOUR : DÉCEMBRE 2024**

## **1 AGENCE DE LOGEMENT DES FORCES CANADIENNES (ALFC) – RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS**

- 1.1 Coordonnées
- 1.2 Rétroaction relative au service à la clientèle
- 1.3 Nommer un employé dans le cadre du programme Vedettes de l'ALFC
- 1.4 Communications par X et courriel
- 1.5 Engagement en matière de service à la clientèle de l'ALFC
- 1.6 Responsabilités de l'occupant

## **2 EMMÉNAGEMENT**

- 2.1 Réunion d'orientation
- 2.2 Liste de vérification à l'intention des nouveaux occupants d'un logement du MDN
- 2.3 Clés et serrures
- 2.4 Exigences en matière d'assurance
- 2.5 Dommages causés par les déménageurs
- 2.6 Services publics
- 2.7 Services de câble ou d'antenne parabolique et de téléphone

## **3 OCCUPATION DE VOTRE UNITÉ DE LOGEMENT RÉSIDENTIEL**

- 3.1 Bonne tenue des lieux
- 3.2 Activités requérant l'approbation du centre de services de logement
  - 3.2.1 Caméras de sécurité et sonnettes
  - 3.2.2 Entreprise à domicile
  - 3.2.3 Modifications ou ajouts à l'ULR
  - 3.2.4 Peinture intérieure et papier peint
  - 3.2.5 Meubles et effets
  - 3.2.6 Appareils spécialisés
  - 3.2.7 Clôtures, patios, terrasses, pavillons de jardin, remises, enclos à chien et chenils
  - 3.2.8 Piscines hors terre, pataugeoires et cuves thermales
  - 3.2.9 Installation de nouveaux câbles (TV, Internet, etc.) et d'antennes paraboliques
  - 3.2.10 Abris pour voitures
  - 3.2.11 Platebandes, potagers et arbustes
  - 3.2.12 Excavation (appeler avant de creuser)
  - 3.2.13 Services de recharge de véhicules électriques
- 3.3 Modifications à des fins d'accès facile

- 3.4 Stores, rideaux et tringles à rideaux
- 3.5 Entreposage au sous-sol
- 3.6 Aménagement paysager
- 3.7 Déneigement
- 3.8 Purge de l'eau
- 3.9 Ramassage des ordures, recyclage et compostage
- 3.10 Usage de pesticides
- 3.11 Patinoires
- 3.12 Surfaces en asphalte et béton
- 3.13 Local d'entreposage
- 3.14 Garages
- 3.15 Stationnement
- 3.16 Entretien d'un véhicule
- 3.17 Véhicules de plaisance, bateaux, motomarines et véhicules sportifs et tout-terrain
- 3.18 Matériel récréatif appartenant à l'occupant

#### **4 ENTRETIEN ET RÉPARATIONS**

- 4.1 Réparations et entretien courants
- 4.2 Réparations d'urgence
  - 4.2.1 Panne d'électricité
  - 4.2.2 Panne de chauffage
  - 4.2.3 Panne de chauffe-eau électrique ou au gaz
- 4.3 Service d'urgence après les heures normales (SUAHN)
- 4.4 Réinstallation temporaire
- 4.5 Ampoules, tubes fluorescents et fusibles
- 4.6 Fonctionnement des appareils de chauffage
- 4.7 Réseau d'évacuation des eaux

#### **5 QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR**

- 5.1 Moisissures
- 5.2 Nettoyage des conduits
- 5.3 Ventilateurs récupérateurs de chaleur
- 5.4 Amiante
- 5.5 Comment nous gérons l'amiante

#### **6 SÉCURITÉ INCENDIE**

- 6.1 Tabagisme

- 6.2 Foyers extérieurs
- 6.3 Liquides inflammables
- 6.4 Matériel de barbecue
- 6.5 Friteuses
- 6.6 Avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone
- 6.7 Systèmes de gicleurs automatiques
- 6.8 Visites de sécurité incendie et de sécurité des personnes dans les unités de logement résidentiel
- 6.9 Plan d'évacuation
- 6.10 Sécurité des piles au lithium-ion

## **7 CANNABIS**

- 7.1 Renseignements généraux
- 7.2 Culture
  - 7.2.1 À l'extérieur
  - 7.2.2 À l'intérieur
- 7.3 Élimination sûre du cannabis
- 7.4 Dommages

## **8 AUTRES RENSEIGNEMENTS ET EXIGENCES**

- 8.1 Renseignements sur les ménages
- 8.2 Déménagements d'une ULR à l'autre
- 8.3 Animaux domestiques
- 8.4 Lutte contre les insectes et les animaux nuisibles
- 8.5 Considérations de bon voisinage
- 8.6 Déversement de produits dangereux
- 8.7 Armes à feu et munitions
- 8.8 Accès raisonnable et en cas d'urgence
- 8.9 Signalisation
- 8.10 Absences prolongées de votre ULR
- 8.11 Conduite respectueuse
- 8.12 Gestion des violations
- 8.13 Prise de photos par l'ALFC de l'intérieur et l'extérieur d'une unité de logement résidentiel occupée
- 8.14 Prolongation au-delà de la date de libération

## **9 COMMUNICATIONS**

9.1 Sondages

9.2 Processus de résolution de plaintes

## **10 DÉMÉNAGEMENT**

10.1 Processus de déménagement

10.2 Exigences relatives au déménagement

10.3 Remise en état du terrain

10.4 Frais de gîte et dommages

10.5 Avis aux fournisseurs de services publics

10.6 Réacheminement du courrier

## **DÉFINITIONS**

**Avis d'infraction** : Un occupant qui ne se conforme pas à un article pertinent du Permis d'occupation ou du Guide de l'occupant peut recevoir un avis d'infraction, soit un avis de violation des modalités d'occupation. L'avis d'infraction décrira clairement l'infraction, décrira en détail ce qui est attendu pour résoudre le problème et indiquera la date limite à laquelle l'occupant doit se conformer.

**Centre de services de logement (CSL)** : Les centres de services de logement sont les bureaux locaux responsables de la gestion des ULR à votre emplacement. Ils sont votre premier point de contact pour obtenir des renseignements et services en matière de logement, y compris les attributions, les renseignements sur les loyers et l'entretien.

**Dommmages non attribuables à l'usure normale** : Dommages causés par suite de négligence ou d'un usage abusif. L'occupant peut être tenu responsable des coûts de réparation ou remplacement à la suite de dommages non attribuables à l'usure normale.

**Entretien d'un véhicule** : Comprend les tâches effectuées sur votre propre véhicule à moteur, comme le réglage du moteur, la lubrification, le nettoyage du carburateur, la rotation des pneus, ainsi que le remplacement des ampoules, des phares, de la batterie, des filtres, des balais d'essuie-glace, des fusibles, etc. Ne comprend pas les réparations majeures comme le remplacement ou la remise à neuf du moteur, le remplacement d'un joint d'étanchéité, la réparation d'un bloc moteur, le remplacement ou la réparation d'un cylindre, le remplacement ou la remise à neuf de la transmission, etc.

**Lettre de violation** : Avis officiel à l'occupant de la commission d'une infraction qui n'a pas été corrigée de façon satisfaisante. Cette lettre comprend une déclaration d'infraction, la ou les mesures correctives exigées de l'occupant et une date limite précise pour assurer la conformité et empêcher toute escalade ultérieure qui pourrait entraîner l'expulsion.

**Ménage** : Comprend l'occupant, les personnes à charge et les autres personnes résidant avec l'occupant.

**Occupant**: La personne à qui l'on a attribué une ULR et qui en a accepté la responsabilité après avoir signé un Permis d'occupation et commencé à payer.

**Propriété** : Une maison avec son terrain et ses dépendances.

**Remorque utilitaire** : Petit véhicule non motorisé qui est généralement tiré par un véhicule motorisé, est doté d'un plateau ouvert et sert au transport de charges légères.

**Usure normale** : Détérioration normale et prévue causée par le vieillissement et l'usure normale.

**Valeur de base du gîte (VBG)** : Valeur accordée par la Société canadienne d'hypothèques et de logement à l'occupation d'un logement, compte tenu des caractéristiques physiques et géographiques du logement et de facteurs externes. La VBG exclut les services publics (chauffage, électricité, eau et égout), le mobilier et les électroménagers. Elle exclut aussi les rajustements de frais de location et les réductions spéciales.

**Véhicule de plaisance** : Véhicule conçu pour fournir un hébergement temporaire lors des déplacements, vacances ou loisirs, et pour être conduit, remorqué, stationné ou transporté.

**Véhicule en mauvais état de marche :** Véhicule qui n'est pas en bon état mécanique ou qui ne peut pas être utilisé sur la route, peu importe s'il est immatriculé, assuré ou certifié.

## 1 AGENCE DE LOGEMENT DES FORCES CANADIENNES (ALFC) – RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

### 1.1 Coordonnées

**Service d'urgence après les heures normales (SUAHN) : 1-800-903-2342**

[Coordonnées des CSL](#)

[Site Web de l'ALFC](#)

Pour obtenir d'autres services d'urgence et coordonnées pertinentes pour votre région, veuillez consulter votre Trousse de bienvenue électronique de l'ALFC.

### 1.2 Rétroaction relative au service à la clientèle

À l'ALFC, nos occupants sont notre priorité absolue. Nous nous efforçons d'offrir un excellent service à la clientèle et notre objectif est d'améliorer continuellement l'expérience client.

Nous encourageons les occupants des logements du MDN à nous faire part de leurs commentaires et suggestions sur la façon d'améliorer nos services.

Vous pouvez soumettre vos commentaires par courriel à l'adresse [CFHA-ALFC.HOPSCS-GLSC@forces.gc.ca](mailto:CFHA-ALFC.HOPSCS-GLSC@forces.gc.ca).

### 1.3 Nommer un employé dans le cadre du programme Vedettes de l'ALFC

Avez-vous reçu un service formidable d'un employé de l'ALFC? [Veuillez-nous le faire savoir](#). Nommer un employé est facile et se fait en quelques minutes.

### 1.4 Communications par X, LinkedIn et courriel

Suivez-nous à [@CFHA\\_ALFC](#) (X) et [CFHA-ALFC](#) (LinkedIn) pour vous tenir au courant :

- des améliorations futures aux logements (infrastructure);
- des problèmes qui surgissent aux bases et escadres;
- des postes ouverts à l'ALFC;
- et plus.

Les occupants recevront des communications par courriel directement de leur centre de services de logement (CSL). Veuillez [tenir à jour vos coordonnées](#) auprès de votre CSL.



### 1.5 Engagement en matière de service à la clientèle de l'ALFC

Nous à l'Agence de logement des Forces canadiennes nous engageons à :

- répondre à vos besoins d'une façon courtoise, équitable, prompte et professionnelle;
- mesurer et améliorer la qualité de nos services de façon perpétuelle;
- vous fournir des renseignements justes et actuels sur le logement;
- veiller à ce que nos services soient facilement accessibles;
- vous offrir des heures de service convenables;
- répondre à vos demandes par téléphone et par courriel dans les plus brefs délais;
- répondre aux besoins urgents 24 heures par jour, et 7 jours sur 7;
- pourvoir aux besoins des familles ayant des exigences spéciales et, dans la mesure du possible, modifier leur logement afin de tenir compte de ces exigences;
- vous fournir un moyen de communiquer et de traiter vos problèmes en matière de logement;
- vous fournir des services dans les deux langues officielles;
- respecter la protection de votre vie privée et la confidentialité.

### 1.6 Responsabilités de l'occupant

À l'ALFC, nous voulons que vous soyez à l'aise dans votre domicile. Vous pouvez nous aider à vous fournir les meilleurs services possibles :

- en respectant les conditions du Permis d'occupation et du Guide de l'occupant;
- en faisant preuve de respect envers notre personnel et nos entrepreneurs;
- en informant l'ALFC de vos exigences spéciales en matière de logement;
- en fournissant au personnel de l'ALFC et aux entrepreneurs un accès raisonnable à votre logement;
- en fournissant au CSL un point de contact en cas d'urgence lorsque vous êtes absents pendant plus de 48 heures;
- en avisant votre CSL lorsque vous avez des préoccupations particulières liées à votre logement, à son entretien ou à sa gestion.

## 2 EMMÉNAGEMENT

### 2.1 Réunion d'orientation

À l'arrivée de l'occupant lors de son emménagement, le représentant du CSL lui donnera une séance d'orientation. Ce représentant fournira le Guide de l'occupant, le Permis d'occupation pour qu'il soit signé ainsi que les clés de l'ULR au nouvel occupant.

## 2.2 Liste de vérification à l'intention des nouveaux occupants d'un logement du MDN

Il incombe à l'occupant de noter dans cette liste de vérification tout dommage ou déficience dans l'ULR attribuée; ces données demeureront dans le dossier du CSL. Cette liste de vérification sera revue à la fin de l'occupation et pendant l'inspection de déménagement préliminaire à des fins de comparaison, pour faire en sorte que l'occupant ne soit pas tenu responsable des dommages ou déficiences au moment de déménager. Les coûts de réparation des dommages qui ne sont pas indiqués dans la liste de vérification peuvent être assumés par l'occupant. L'occupant est tenu de remplir, signer et retourner au CSL, par courriel ou en personne, la liste de vérification du logement du MDN dans les trente (30) jours civils suivant l'emménagement.

## 2.3 Clés et serrures

L'occupant reçoit deux (2) trousseaux de clés pour chaque porte extérieure de l'ULR, y compris la porte du garage s'il y a lieu; il doit retourner ces clés au moment de déménager.

Il est important de noter que le CSL ne conserve pas de trousseau de clés d'ULR de rechange. L'occupant est responsable de la conservation sécuritaire des clés de son ULR; les coûts de remplacement de celles-ci lui incombent. L'occupant est tenu de communiquer avec le CSL afin d'obtenir l'approbation pour changer ses serrures.

L'occupant doit communiquer avec un serrurier de son choix s'il a besoin d'aide pour accéder à son ULR.

## 2.4 Exigence en matière d'assurance

L'occupant est entièrement responsable de la perte d'effets personnels, ou des dommages subis par ceux-ci, pendant qu'il occupe la propriété.

L'occupant fournira au CSL la preuve de l'assurance avant de prendre possession de la propriété, annuellement et à tout moment sur demande.

L'occupant doit posséder la couverture d'assurance appropriée pour la durée de la présente entente. Elle doit comporter les protections suivantes :

- a. Couverture des effets personnels (contenu). Cette couverture couvre habituellement les biens personnels du titulaire de la police contre certains types d'occurrences, de circonstances ou de dangers qui entraînent la perte ou la destruction de la propriété privée ou des effets personnels de l'occupant. Le ministre n'est pas responsable envers l'occupant des dommages causés à ses effets personnels.
- b. Responsabilité civile d'au moins un million de dollars canadiens. Cette couverture offre une protection financière contre, notamment, des poursuites et d'autres frais juridiques découlant de blessures subies par d'autres personnes se trouvant dans l'ULR. Cette couverture couvre également les dommages aux biens de l'État.

L'ALFC recommande fortement à l'occupant d'inclure une couverture de frais de subsistance supplémentaire dans sa police. Cette couverture protège l'occupant s'il est forcé de libérer son ULR à la suite d'un imprévu.

## 2.5 Dommages causés par les déménageurs

L'occupant doit informer le CSL de tout dommage causé à la propriété par l'entreprise de déménagement. Il lui incombe de couvrir les coûts de réparation et de présenter directement à l'entreprise de déménagement une demande de remboursement à la suite de tout dommage.

## 2.6 Services publics

Lorsque l'État fournit des services publics (eau, gaz, égouts, carburant et électricité), l'occupant est responsable des coûts et se fait facturer en conséquence.

Lorsque l'État ne fournit pas de services publics, sauf avis contraire du CSL, l'occupant doit prendre les dispositions nécessaires pour obtenir directement les services auprès des fournisseurs locaux.

Le fait de ne pas obtenir et maintenir les services publics, y compris le remplissage du réservoir de carburant, peut causer des risques pour la santé et sécurité ainsi que des dommages à l'ULR. Cela pourrait entraîner le recouvrement par l'ALFC des frais de services publics et de réparation et pourrait justifier l'expulsion.

## 2.7 Services de câble ou d'antenne parabolique et de téléphone

L'ALFC fournira une prise de téléphone fonctionnelle dans un espace commun de l'ULR.

L'occupant doit acquitter ses factures de téléphone, de câble et d'antennes paraboliques, y compris les frais de pose de prises additionnelles ou de sorties du câble, de déplacement de ces prises, ainsi que les frais d'installation et de maintien en bon état des antennes paraboliques. Veuillez consulter la section [3.2 Activités requérant l'approbation du centre de services de logement](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

# 3 OCCUPATION DE VOTRE UNITÉ DE LOGEMENT RÉSIDENTIEL

## 3.1 Bonne tenue des lieux

L'occupant est responsable de la bonne tenue des lieux, y compris :

- garder la propriété propre et en bon état, à l'intérieur et à l'extérieur, pour prévenir les problèmes de santé et sécurité et favoriser l'entretien de la propriété;
- utiliser tous les composants et appareils, y compris les appareils électriques, comme prévu pour éviter tout risque ou dommage.

## 3.2 Activités requérant l'approbation du centre de services de logement

L'occupant doit obtenir l'approbation écrite du CSL avant de faire des ajouts ou modifications à la propriété ou de mener des activités commerciales. Exemples (liste non exhaustive) :

### 3.2.1 Caméras de sécurité et sonnettes

L'occupant peut installer des caméras de sécurité ou des sonnettes de porte munies de caméras pour des raisons de sécurité, si elles ne portent pas atteinte à la vie privée de ses voisins. L'occupant est responsable de tous les coûts liés à l'installation, à l'enlèvement et aux dommages à l'ULR.

Toute préoccupation relative à l'intimité liée aux caméras de sécurité et aux sonnettes doit être portée à l'attention de la police militaire ou de l'autorité policière locale.

### 3.2.2 Entreprise à domicile

Toutes les demandes soumises au CSL pour exploiter une entreprise à domicile dans une ULR sont assujetties aux règlements locaux, aux règles provinciales et territoriales et au soutien du commandant de la base ou de l'escadre. L'approbation peut être accordée si l'entreprise ne dérange pas les voisins, ne bloque pas la circulation, ne constitue pas une concurrence déloyale pour des commerces locaux, n'entraîne pas de modifications à la propriété ou un entretien excessif de celle-ci, ne présente aucun risque pour la santé et ne contrevient pas aux ordres permanents de la base ou l'escadre. L'occupant doit souscrire une assurance appropriée pour l'entreprise. Si la municipalité exige de délivrer un permis d'exploitation, l'occupant doit le soumettre au CSL avant le démarrage des activités.

### 3.2.3 Modifications ou ajouts à l'ULR

Les demandes de rénovation, de modification ou d'ajout à l'ULR doivent être soumises par l'intermédiaire du CSL. Le CSL examinera les demandes conformément au Code national du bâtiment et à toutes les normes applicables de l'ALFC dans un délai raisonnable.

L'occupant est responsable de tous les coûts connexes.

**Remarque : Pour des raisons de sécurité-incendie, les sous-sols ne doivent pas être utilisés comme des espaces habitables; ils ne doivent servir qu'aux fins d'entreposage ou de services publics, à moins d'avis contraire du CSL.**

### 3.2.4 Peinture intérieure et papier peint

Le papier peint n'est pas permis, et l'occupant est responsable de ramener les murs dans le même état que lors de l'emménagement, y compris en utilisant une couleur approuvée par l'ALFC. Le défaut de se conformer peut faire en sorte que l'occupant soit tenu responsable des coûts liés au retour des murs dans leur état initial. La notion d'usure normale s'applique dans tous les cas.

### 3.2.5 Meubles et effets

L'occupant est responsable des coûts de toutes les modifications apportées à l'ULR pour recevoir des meubles et effets.

### 3.2.6 Appareils spécialisés

L'installation d'appareils spécialisés comme des climatiseurs, des lave-vaisselles ou des appareils à gaz doit être effectuée par l'entremise de l'ALFC. L'occupant est responsable de tous les coûts liés aux appareils spécialisés, y compris, sans toutefois s'y limiter, les coûts d'installation, d'entretien et de réparation, d'enlèvement et de remise en état.

### 3.2.7 Clôtures, patios, terrasses, pavillons de jardin, remises, enclos à chien et chenils

L'installation d'une clôture, d'un patio, d'un pavillon de jardin, d'une remise, d'un enclos à chien ou d'un chenil, ou de tout autre structure approuvée, est assujettie aux restrictions locales et aux normes de l'ALFC. L'occupant est responsable de l'entretien et des réparations des structures extérieures approuvées qu'il construit. L'occupant est responsable de l'enlèvement de tous les structures à la fin de l'occupation, de la remise du terrain dans son état initial et de tous les coûts connexes. Veuillez consulter la section [10.3 Remise en état du terrain](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

L'occupant peut présenter une demande en soumettant le formulaire de demande.

### 3.2.8 Piscines hors terre, pataugeoires et cuves thermales

Les piscines hors terre, pataugeoires et cuves thermales sont assujetties aux restrictions locales et aux normes de l'ALFC et nécessitent l'érection d'une clôture avant d'être installées et remplies d'eau. Veuillez consulter la section [3.2.7 Clôtures, patios, terrasses, pavillons de jardin, remises, enclos à chien et chenils](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements. L'occupant doit également posséder une assurance responsabilité civile appropriée et en fournir la preuve avant l'installation, puis annuellement. L'occupant est responsable de l'enlèvement à la fin de l'occupation, de la remise du terrain dans son état initial et de tous les coûts connexes. Veuillez consulter la section [10.3 Remise en état du terrain](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

L'occupant peut présenter une demande en soumettant le formulaire de demande.

### 3.2.9 Installation de nouveaux câbles (TV, Internet, etc.) et d'antennes paraboliques

Si l'occupant installe lui-même ou fait installer par un fournisseur de services local de nouveaux câbles ou antennes paraboliques, l'ALFC doit être consultée et surveillera et inspectera l'installation des nouveaux câbles et antennes paraboliques pour éviter d'endommager l'ULR. Si l'équipement n'est pas installé ou entretenu correctement, l'occupant devra l'enlever à ses frais. L'occupant est responsable de l'enlèvement à la fin de l'occupation et de tous les coûts connexes.

### 3.2.10 Abris pour voitures

L'installation d'abris pour voitures et de remises est assujettie aux lois et règlements provinciaux et territoriaux applicables, aux règlements municipaux et aux normes de l'ALFC. Les abris peuvent être installés seulement dans les entrées de cour des maisons unifamiliales et jumelées.

Il est interdit de fixer des structures à l'ULR ou aux garages, ou de les attacher à l'asphalte; il faut plutôt utiliser des poids appropriés.

L'occupant est responsable de l'enlèvement à la fin de l'occupation, de la remise du terrain dans son état initial et de tous les coûts connexes. Veuillez consulter la section [10.3 Remise en état du terrain](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

L'occupant peut présenter une demande en soumettant le formulaire de demande.

### **3.2.11 Platebandes, potagers et arbustes**

En raison de problèmes potentiels causés par les réseaux racinaires, un mauvais drainage, etc., certaines restrictions s'appliquent :

- les arbustes ne peuvent pas être plantés plus près de l'ULR ou des autres structures permanentes que ce que leur taille maximale potentielle permet;
- les jardins et platebandes aménagés le long de la maison doivent s'incliner à l'écart des fondations;
- de petits volumes de terre végétale peuvent être importés pour le jardinage, mais les volumes supérieurs à 3 mètres cubes sont interdits.

### **3.2.12 Excavation (appeler avant de creuser)**

L'occupant doit communiquer avec son fournisseur de services local (électricité, gaz, câble, téléphone, eau et égouts) pour s'assurer qu'il n'y a pas de services souterrains là où il prévoit de creuser. Pendant les travaux, la zone d'excavation ne peut pas être laissée sans protection, car elle présente un risque pour la sécurité. Toute excavation ouverte doit être recouverte d'une bâche de couleur vive et bien fixée. Il est interdit aux occupants de transporter les sols excavés hors de leur ULR.

### **3.2.13 Services de recharge de véhicules électriques**

Un service de recharge de véhicules électriques (SRVE) est le matériel se trouvant entre une source d'alimentation et la borne de recharge d'un véhicule. Le terme SRVE désigne les câbles, connecteurs et autres dispositifs servant à recharger un véhicule électrique (VE) en toute sécurité.

La disponibilité des SRVE varie d'un CSL à l'autre en raison du caractère unique des configurations électriques, des compteurs, de l'alimentation électrique et des dispositions des aires de stationnement, ainsi que des différents types d'ULR (unifamiliales, jumelées, en rangée et appartements). Ces conditions variables peuvent ajouter un niveau de complexité par rapport à l'installation d'un SRVE. L'approbation de l'installation d'un SRVE dépend de la faisabilité de l'installation, des conditions locales et des considérations particulières.

Les CSL évalueront le potentiel et fourniront une capacité de SRVE de niveau 1 ou 2 lorsque les conditions locales le permettent, sous réserve de ce qui suit :

	Recharge de niveau 1	Recharge de niveau 2 – option privilégiée
<b>Description :</b>	Installation de SRVE utilisant les sorties de chauffe-moteur dans les aires communes ou de prises murales extérieures désignées existantes.	L'ouverture d'installation brute de SRVE est autorisée dans les limites de l'alimentation électrique existante, <u>SINON</u> l'alimentation et le tableau électriques doivent posséder une capacité appropriée.
<b>Devis technique :</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir et installer une boîte verrouillable à l'épreuve des intempéries avec prise de courant à disjoncteur de fuite de terre de type NEMA 5-20R à l'extérieur, à l'endroit indiqué;</li> <li>- Fournir et installer un disjoncteur unipolaire, 120 V c.a., <b>20 A</b> dans le tableau électrique;</li> <li>- Fournir et installer un fil de 12 AWG (12/2) à partir du tableau électrique jusqu'à l'emplacement d'une boîte verrouillable à l'épreuve des intempéries, y compris tous les accessoires;</li> <li>- Brancher le fil au disjoncteur/tableau et à la prise NEMA 5-20R.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir et installer une boîte verrouillable à l'épreuve des intempéries avec prise de courant de type NEMA 14-50 à l'extérieur, à l'endroit indiqué;</li> <li>- Fournir et installer un disjoncteur bipolaire, 240 V, <b>15-40A</b> dans le tableau électrique;</li> <li>- Fournir et installer un fil de 8 AWG (8/3) à partir du tableau électrique jusqu'à l'emplacement d'une boîte verrouillable à l'épreuve des intempéries, y compris tous les accessoires;</li> <li>- Brancher le fil au disjoncteur/tableau et à la prise NEMA 14-50.</li> <li>- Essayer le circuit pour s'assurer de son bon fonctionnement.</li> </ul>

Disponibilité des SRVE aux CSL :

- Lorsqu'un SRVE est disponible, il incombe aux occupants de fournir leur propre matériel de recharge prêt à l'emploi.
- Lorsqu'aucun SRVE n'est disponible, les occupants doivent s'informer auprès de leur CSL pour obtenir une nouvelle installation.
- L'installation d'un SRVE ne peut être effectuée par l'entremise du CSL que par un entrepreneur approuvé par l'ALFC, sur confirmation de la disponibilité de la capacité du tableau électrique et de la faisabilité des travaux.
- L'occupant est responsable de l'enlèvement du SRVE à la fin de l'occupation, de la remise du terrain et de l'ULR dans leur état initial et de tous les coûts connexes liés aux dommages causés par une modification ou un usage inapproprié.

L'occupant peut présenter une demande en soumettant le formulaire de demande.

**Remarque :**

L'ALFC ne fournira pas de SRVE de niveau 2 lorsque le stationnement n'est pas attribué ou désigné par adresse. De plus, il n'est pas permis de faire passer les cordons électriques par les trottoirs des aires communes, les propriétés avoisinantes, les terrains communs ou les aires de stationnement non désignées, comme les aires de stationnement communes.

Aucune technologie intelligente telle que des disjoncteurs ou des séparateurs ne doit être branchée à un réseau de distribution électrique d'une ULR.

Les batteries des trottinettes et bicyclettes électriques ne doivent pas être chargées à l'intérieur des ULR. Chargez la batterie dans un endroit plat et sec, à l'écart des zones piétonnes, de la lumière directe du soleil, des liquides inflammables, des risques de trébuchement, et dans un endroit où le vélo électrique ne risque pas de tomber. Les appareils de charge ne doivent pas être laissés sans surveillance.

### 3.3 Modifications à des fins d'accès facile

L'occupant peut demander des modifications à une ULR aux fins d'accessibilité. Une demande écrite au gestionnaire du CSL appuyée par un rapport d'un ergothérapeute décrivant les détails des mesures d'adaptation est requise. Le CSL demandera l'examen du siège social de l'ALFC et répondra à la demande dans un délai raisonnable.

### 3.4 Stores, rideaux et tringles à rideaux

Les couvre-fenêtres, rideaux et stores doivent être montés en surface au-dessus de la moulure du bâti de la fenêtre et non entre les montants de fenêtre.

### 3.5 Entreposage au sous-sol

À moins que le CSL ne l'ait expressément indiqué, l'utilisation prévue du sous-sol consiste à fournir les fondations de l'ULR, de l'espace de rangement et de l'espace pour les services (générateur d'air chaud, réservoirs d'eau chaude, installations de buanderie, etc.). Les sous-sols sont plus vulnérables aux niveaux élevés d'humidité et infiltrations d'eau, et les effets personnels doivent être entreposés à l'écart des murs sur des palettes ou tablettes afin d'éviter des dommages causés par l'eau. Il n'est pas permis d'entreposer quoi que ce soit à moins de 75 cm (30 po) du générateur d'air chaud et du chauffe-eau. Vous devez en outre garder vos biens à l'écart du tableau électrique et des robinets d'arrêt d'eau afin de permettre un accès rapide en cas d'urgence.

### 3.6 Aménagement paysager

En vertu des lois et réglementations provinciales et territoriales et règlements municipaux applicables, il incombe à l'occupant de tondre et bien entretenir la pelouse, d'entretenir les arbustes et platebandes, et de maintenir exempts de drageons les 4 pieds inférieurs des arbres.

L'occupant doit respecter toutes les restrictions municipales relatives à l'eau en vigueur.



### 3.7 Déneigement

Il incombe à l'occupant de s'assurer que les escaliers, trottoirs et entrées de cour de sa propriété sont déneigés et déglacés en tout temps. Il est recommandé d'utiliser du sable ou des produits de déglacage non corrosifs qui ne sont pas nuisibles aux animaux domestiques afin d'éviter d'endommager de façon permanente les balcons, allées et marches en béton.

De plus, il faut enlever la neige autour des compteurs (p. ex., gaz), du générateur d'air chaud, des prises d'air du réservoir d'eau chaude et des conduits d'évacuation. L'occupant doit limiter l'accumulation de neige contre les fondations et les soupiraux.

### 3.8 Purge de l'eau

À la plupart des emplacements de l'ALFC, l'eau potable est fournie par la municipalité et souvent gérée en partie par le personnel de la base ou de l'escadre et l'Agence. Les municipalités canadiennes et les techniciens des bases et escadres analysent régulièrement l'eau potable conformément aux [Recommandations pour la qualité de l'eau potable au Canada](#) de Santé Canada.

Ayant été construite après la guerre, soit dans la première moitié des années 1950, la majorité du portefeuille de logements de l'ALFC est représentative des logements qui étaient bâtis au Canada à cette époque-là. Bien que l'Agence ait entrepris d'importantes améliorations et rénovations à son portefeuille, il est possible que certaines ULR contiennent encore des éléments de plomberie en plomb, tels que des joints soudés qui raccordent les tuyaux. De tels composants étaient autorisés dans la construction domiciliaire au Canada jusqu'en 1986.

Il est fortement recommandé que les occupants suivent la [recommandation de Santé Canada qui vise à faire couler l'eau](#) dans leur ULR avant de boire celle du robinet, surtout si elle est restée dans les tuyaux plusieurs heures. Faire couler l'eau, particulièrement au début de la matinée, peut réduire votre exposition au plomb s'il est présent dans votre eau potable.

L'ALFC s'engage à offrir des logements sains et sûrs à ses occupants. Pour toute question ou préoccupation relative à votre eau potable, veuillez communiquer avec votre CSL.

### 3.9 Ramassage des ordures, recyclage et compostage

Les occupants doivent placer les ordures dans un récipient en métal ou en plastique rigide muni d'un couvercle. Afin d'éviter que les animaux fouillent dans les ordures, ils ne doivent pas utiliser uniquement des sacs de plastique pour se débarrasser des ordures ménagères. Les occupants doivent se renseigner sur l'horaire de ramassage et ne pas mettre les poubelles au bord de la rue avant 17 h le jour précédant le ramassage, ou selon les règlements municipaux. Les ordures sont la responsabilité de l'occupant jusqu'à ce que celles-ci soient dans le camion à ordures.

Pour des raisons de sécurité, les occupants doivent enlever régulièrement les ordures et les déchets combustibles. Tout déchet accumulé qui peut être considéré comme un danger pour la santé et sécurité sera enlevé aux frais de l'occupant. Veuillez consulter la

section [3.1 Bonne tenue des lieux](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

Les occupants sont encouragés à recycler là où un programme de recyclage existe. Lorsqu'il déménage, l'occupant doit laisser tous les contenants de recyclage fournis pour son ULR.

S'ils utilisent des bacs de compostage, les occupants doivent les installer dans un endroit approprié, de préférence hors de la vue du devant de la maison. Il faut veiller à ce que ces bacs soient propres et sûrs, et qu'ils soient entièrement vidés et nettoyés avant le déménagement.

### **3.10 Usage de pesticides**

L'usage de pesticides pour l'entretien esthétique des pelouses ou leur traitement contre les larves ou autres insectes et animaux nuisibles est interdit. De l'information sur les solutions de rechange aux pesticides pour l'entretien des pelouses est disponible auprès de nombreuses sources, comme le site Web [Pelouses saines de Santé Canada](#). Veuillez consulter la section [8.4 Lutte contre les insectes et les animaux nuisibles](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

### **3.11 Patinoires**

Afin de prévenir les dommages aux pelouses et à l'aménagement paysager, l'installation de patinoires est interdite. De nombreuses zones de logements résidentiels et municipalités avoisinantes ont des patinoires intérieures et extérieures dans leur collectivité.

### **3.12 Surfaces en asphalte et béton**

Les surfaces en asphalte et béton peuvent être endommagées ou tachées par le carburant et les lubrifiants pour les voitures. Ces dommages et taches peuvent entraîner des réparations coûteuses et nuire à l'esthétique. L'occupant doit donc enlever les taches et éponger les déversements dès qu'ils se produisent, sinon il pourrait devoir assumer les frais de réparation ou remise à neuf.

### **3.13 Local d'entreposage**

L'occupant doit garder bien rangé et exempt de risques d'incendie le local d'entreposage qui lui a été attribué. Il est interdit de se servir des espaces d'entreposage comme atelier, aire de jeux, espace d'entreposage de véhicule à moteur (p. ex., motocyclette) ou aire de séjour. Les articles périssables doivent être entreposés dans des contenants appropriés pour tenir les rongeurs et insectes à distance.

### **3.14 Garages**

L'usage prévu du garage consiste seulement à entreposer et stationner des véhicules. Si l'occupant souhaite utiliser le garage à d'autres fins que l'entreposage d'un véhicule, l'ALFC ne sera pas responsable des dommages causés aux effets personnels de l'occupant. Les activités ayant lieu dans le garage ne doivent pas nuire à la santé et sécurité des occupants, ni à l'intégrité de la structure. En ce qui touche l'entreposage de matières dangereuses ou de liquides inflammables, veuillez consulter la section [6.3 Liquides inflammables](#) du présent guide.

### 3.15 Stationnement

Les véhicules ne doivent être stationnés que dans les aires de stationnement désignées ou attribuées. Il est strictement interdit de stationner ou conduire un véhicule sur les surfaces gazonnées de la propriété. Les véhicules en mauvais état de marche ne doivent pas être entreposés dans l'entrée de cour ou sur la propriété.

Les remorques utilitaires sont permises sur la propriété aux conditions suivantes :

- leur longueur combinée maximale ne dépasse pas l'espace de stationnement disponible et il reste de l'espace pour stationner un véhicule à moteur;
- lorsque stationnées, elles n'empiètent pas sur les propriétés adjacentes ou terrains d'angle;
- si la remorque peut être déplacée à la main sans endommager la pelouse ou bloquer l'accès à l'ULR, elle peut être placée dans la cour arrière de l'ULR;
- la remorque ne doit pas :
  - entraver la circulation (bloquer un trottoir ou une rue);
  - nuire aux cases de stationnement voisines ou aux services d'urgence;
  - nuire à la vision des véhicules sur les propriétés adjacentes ou terrains d'angle.

### 3.16 Entretien d'un véhicule

Les occupants sont seulement autorisés à effectuer l'entretien de leur véhicule personnel dans leur ULR; ces travaux doivent être exécutés en 24 heures.

Les occupants qui choisissent de réparer leur véhicule dans leur ULR doivent prendre les précautions appropriées pour éviter tout dommage et préserver la santé et sécurité des personnes et animaux domestiques. Veuillez consulter la section [3.12 Surfaces en asphalte et béton](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

Au cours de telles réparations, il doit être facile de déplacer les véhicules depuis l'entrée de cour pour permettre l'accès aux équipes d'intervention d'urgence ainsi qu'aux fournisseurs d'entretien et de services, au besoin. Les véhicules dans les entrées de cour ne peuvent pas être laissés sans surveillance avec des portières, des fenêtres ou le capot ouverts, ou sur des blocs, crics, treuils, etc., car cela pourrait poser un risque pour la santé et sécurité.

### 3.17 Véhicules de plaisance, bateaux, motomarines et véhicules sportifs et tout-terrain

L'entreposage de véhicules de plaisance et remorques avec bateaux, motomarines, véhicules sportifs et tout-terrain n'est pas autorisé sur la propriété en permanence. Toutefois, en vertu des lois et réglementations provinciales et territoriales et règlements municipaux applicables, il peut être permis de stationner, dans l'espace de stationnement attribué de l'ULR du 1<sup>er</sup> avril au 31 octobre, une remorque avec bateau ou motomarine ou un véhicule de plaisance. Les véhicules de plaisance et remorques avec bateau ou motomarine doivent être entreposés à l'extérieur de la zone de logements résidentiels (ZLR) hors saison. Il est permis d'entreposer, sur la propriété de l'occupant, des véhicules sportifs et tout-terrain comme des motoneiges, des motomarines, des véhicules à trois ou quatre roues et des motocross durant leurs saisons respectives d'usage. L'occupant est responsable de tous les coûts liés aux dommages causés à l'entrée de cour ou à la propriété par l'entreposage d'un véhicule de plaisance. Certaines bases et escadres disposent d'espaces d'entreposage; veuillez communiquer avec votre CSL pour plus d'information.

Le stationnement de véhicules de plaisance, bateaux, motomarines et véhicules sportifs et tout-terrain durant les périodes indiquées ci-dessus est sujet aux conditions suivantes :

- la longueur combinée maximale d'une remorque avec ou sans bateau (y compris le moteur), une motomarine, un véhicule sportif ou tout-terrain (motoneige ou autre VTT), ou la longueur maximale d'un véhicule de plaisance, ne doit pas dépasser l'espace de stationnement disponible et doit quand même permettre de stationner un véhicule à moteur;
- les remorques (avec ou sans bateau, motomarine ou véhicule sportif ou tout-terrain) ne doivent pas empiéter sur les propriétés adjacentes et terrains d'angle;
- les véhicules de plaisance, bateaux, motomarines et véhicules sportifs et tout-terrain ne sont pas stationnés sur le gazon;
- ils ne peuvent pas entraver la circulation (bloquer un trottoir ou une rue);
- ils n'entravent pas la circulation (en bloquant les trottoirs ou rues) ni ne nuisent aux cases de stationnement voisines ou services d'urgence;
- ils ne nuisent pas à la vision des véhicules sur les propriétés adjacentes ou terrains d'angle;
- ils ne sont pas utilisés comme résidence temporaire ou permanente lorsqu'ils sont stationnés sur la propriété.

### 3.18 Matériel récréatif appartenant à l'occupant

Tout matériel récréatif, y compris, sans toutefois s'y limiter, les hamacs, balançoires, tyroliennes et forts, qui comportent l'usage d'arbres, est interdit. L'usage de matériel récréatif autonome (comme des trampolines ou structures de jeu) est permis dans la cour arrière, à l'exception des espaces communs comme ceux des immeubles à logements. L'occupant est responsable de l'emploi et de l'état sécuritaires de tout matériel installé sur la propriété; de plus, il sera tenu responsable en cas de blessure. On peut demander à l'occupant de retirer

tout matériel récréatif jugé inesthétique. L'occupant est responsable de l'enlèvement à la fin de l'occupation, de la remise du terrain dans son état initial et de tous les coûts connexes. Veuillez consulter la section [10.3 Remise en état du terrain](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

## 4 ENTRETIEN ET RÉPARATIONS

L'ALFC est responsable de maintenir la propriété de façon à prévenir les risques en matière de santé et sécurité pour ses occupants. L'occupant est responsable de maintenir la propriété de façon acceptable en informant immédiatement son CSL lorsque des dommages surviennent ou que des réparations sont nécessaires, en soumettant le formulaire [Demande d'entretien ou de réparation](#) en ligne.

### 4.1 Réparations et entretien courants

Si l'occupant ne signale pas des dommages ou déficiences apparents qui pourraient entraîner des dommages supplémentaires, il sera tenu responsable de tous les coûts de réparation connexes. Toutes les demandes d'entretien courant sont consignées et, dans certains cas, un membre du personnel de l'ALFC pourrait se présenter en vue d'inspecter la propriété pour évaluer les réparations nécessaires.

**Remarque : Il est exigé qu'une personne de 18 ans ou plus soit présente pour toute la durée des travaux d'entretien et de réparation intérieurs.**

L'ALFC exige que tous les travaux réalisés par un entrepreneur soient vérifiés par téléphone ou physiquement inspectés avant que le paiement puisse être traité. L'ALFC communiquera avec vous pour confirmer si les travaux ont été exécutés ou demander un rendez-vous pour inspecter ceux-ci. Il est important que vous répondiez rapidement.

### 4.2 Réparations d'urgence

On définit une urgence comme une situation qui, si elle n'est pas prise en charge immédiatement, pourrait mettre en danger la vie humaine, occasionner des dommages encore plus graves à la propriété ou causer un préjudice indu aux occupants. Voici quelques exemples :

- toilettes ou égouts bouchés (voir aussi la section [4.7 Réseau d'évacuation des eaux](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements);
- toute fuite ne pouvant être contenue (provenant du toit, de tuyaux éclatés, de fenêtres ou du sous-sol);
- éclatement de tuyaux;
- pannes d'électricité ou décharges électriques;
- fuites graves de la toiture ou au sous-sol;
- dommages causés par le feu;
- pannes d'appareils de chauffage pendant la saison froide.

Toutes les réparations et modifications doivent être exécutées par des entrepreneurs de l'ALFC. L'occupant est tenu de suivre les étapes ci-dessous avant d'appeler le CSL pour faire une demande de service :

#### 4.2.1 Panne d'électricité

- Vérifiez que les disjoncteurs se trouvent à la position « MARCHE – ON » dans le tableau électrique.
- Si les disjoncteurs se trouvent à la position « MARCHE – ON » dans le tableau électrique, mettez-les à « ARRÊT – OFF » complètement, puis de nouveau à « MARCHE – ON ». Si le courant n'est pas rétabli, vérifiez auprès de vos voisins s'ils subissent eux aussi une panne d'électricité. Si la réponse est oui, il s'agit probablement d'une panne de secteur. Assurez-vous que le problème a été signalé au fournisseur de service local.
- En revanche, si la panne est localisée dans votre ULR, appelez le CSL pendant les heures normales, ou SUAHN en dehors des heures normales, pour demander de l'aide.

#### 4.2.2 Panne de chauffage

- Assurez-vous que l'interrupteur marqué « APPAREIL DE CHAUFFAGE – FURNACE » du disjoncteur est à la position « MARCHE – ON ».
- Vérifiez que le thermostat est en bon état de fonctionnement et remplacez les piles. Confirmez que le thermostat est positionné à « CHALEUR – HEAT » et que la température est appropriée (et au-dessus de la température actuelle de la pièce).
- Vérifiez si la soupape d'arrêt à l'extérieur de l'appareil de chauffage est à la position « MARCHE/OUVERT – ON/OPEN ».
- Si votre ULR est chauffée au mazout, vérifiez l'indicateur de niveau de combustible et contactez votre fournisseur local si le niveau de mazout est bas.
- Vérifiez si l'interrupteur d'alimentation de secours (habituellement à proximité de l'appareil de chauffage et fixé au plafond) est à la position « MARCHE – ON ».
- Assurez-vous que le filtre est propre et que la trappe est bien fermée.
- Vérifiez aussi l'absence de blocages dans les événements d'admission et d'évacuation extérieurs (il est important de maintenir les événements déneigés et déglacés durant la saison froide).
- Si votre ULR est chauffée par thermopompe, assurez-vous que la chaleur de secours ou d'appoint est activée dans les paramètres du thermostat et de commande.
- S'il n'y a aucune amélioration, appelez le CSL pendant les heures normales, ou SUAHN en dehors des heures normales, pour demander de l'aide.

#### 4.2.3 Panne de chauffe-eau électrique ou au gaz

- Vérifiez si le disjoncteur marqué « CHAUFFE-EAU – HOT WATER HEATER » est dans la position « MARCHE – ON ».

- S'il n'y a aucune amélioration, appelez le CSL pendant les heures normales, ou SUAHN en dehors des heures normales, pour demander de l'aide.

Le non-respect des étapes ci-dessus peut entraîner des appels d'urgence inutiles que l'ALFC peut facturer à l'occupant.

### **4.3 Service d'urgence après les heures normales (SUAHN)**

L'ALFC fournit un service après les heures normales en cas d'urgence pouvant avoir une incidence sur la santé et sécurité des occupants ou causer des dommages importants à la propriété. Veuillez consulter la section [4.2 Réparations d'urgence](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

La réponse à une demande de réparations d'urgence vise à rendre la situation sécuritaire. Les réparations complètes seront effectuées selon ce que déterminera le CSL; elles ne pourront probablement être effectuées que le jour ouvrable suivant.

Le numéro de téléphone de SUAHN est le **1-800-903-2342**.

### **4.4 Réinstallation temporaire**

Si une situation survient pendant les heures normales de travail et fait en sorte que l'occupant doit évacuer temporairement son ULR, comme une interruption imprévue des services essentiels (p. ex., chauffage) ou une autre perturbation imprévue (p. ex., inondation, incendie ou refoulement d'égout), des réparations d'urgence ou d'autres raisons qui ne sont pas attribuables à la négligence de l'occupant, ce dernier doit communiquer avec le gestionnaire du CSL pour obtenir un logement temporaire et une approbation. Si la situation survient après les heures normales, l'occupant doit communiquer avec SUAHN pour obtenir des consignes. Veuillez consulter la section [4.3 Services d'urgence après les heures normales \(SUAHN\)](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

L'occupant est responsable de communiquer avec son assureur pour obtenir un autre logement si le logement d'urgence n'est pas approuvé.

#### 4.5 Ampoules, tubes fluorescents et fusibles

L'ALFC fournira l'ensemble initial d'ampoules, y compris les ampoules et tubes fluorescents et les fusibles (le cas échéant) pour chaque occupation initiale. Tous les remplacements sont la responsabilité de l'occupant. Toutes les ampoules doivent être entièrement fonctionnelles et de puissance appropriée à la fin de l'occupation.

#### 4.6 Fonctionnement des appareils de chauffage

L'ALFC est responsable de l'entretien du générateur d'air chaud et du remplacement des filtres une fois par année. Entre les visites d'entretien annuelles, l'occupant doit remplacer les filtres tous les trois (3) mois ou selon les instructions du fabricant, à ses frais. Un filtre propre maximise l'efficacité et la longévité du générateur d'air chaud et réduit les coûts en énergie.

Conseils pour réduire les coûts de chauffage :

- Réglez le thermostat à 20 °C (68 °F) pendant le jour et à 18 °C (63 °F) la nuit. Si l'ULR est chauffée par thermopompe, il n'est pas recommandé de baisser la température la nuit, car il faudra plus de temps pour rétablir la température ambiante qu'avec un générateur d'air chaud à gaz ou électrique.
- Assurez-vous que les conduits d'air chaud ne sont pas bloqués par des meubles ou rideaux.
- Placez des déflecteurs en plastique au-dessus des conduits pour faire circuler la chaleur plus efficacement.
- Assurez-vous qu'aucun objet ne se trouve à moins de 75 cm (30 po) de l'appareil de chauffage, ce qui pourrait réduire la circulation de l'air. Les appareils de chauffage au gaz en particulier ont besoin de l'air autour pour assurer une combustion efficace.

Si l'appareil de chauffage est muni d'un humidificateur, on peut nettoyer les composants intérieurs (le plateau, l'éponge et le filtre) en les essuyant avec un linge humide. Là où des humidificateurs sont installés, les entrepreneurs de l'ALFC entreprennent normalement ce travail d'entretien chaque année.

#### 4.7 Réseau d'évacuation des eaux

Évitez de jeter des matières étrangères ou dangereuses dans le réseau d'évacuation des eaux. Si le réseau se bouche et que vous n'arrivez pas à le déboucher en vous servant d'une ventouse, veuillez communiquer le problème au CSL dès que possible. Si des corps étrangers (jouets, lingettes pour bébé, produits sanitaires, etc.) sont à l'origine de l'obstruction, l'occupant sera responsable du coût des réparations.

### 5 QUALITÉ DE L'AIR INTÉRIEUR

La santé et la sécurité immédiates des occupants des ULR sont les priorités de l'ALFC. Le programme d'entretien de l'ALFC est conçu pour permettre de gérer l'état, y compris la qualité de l'air intérieur du portefeuille de logements par l'entremise d'activités d'entretien



préventives, cycliques et planifiées. En plus du programme d'entretien, l'ALFC gère les problèmes de qualité de l'air intérieur au cas par cas avec un plan de gérance individuel établi pour chaque instance.

## 5.1 Moisissures

Les moisissures sont présentes à des degrés et sous des formes variés dans toutes les habitations au Canada. Elles peuvent pénétrer une ULR de plusieurs façons, par exemple par une porte ou une fenêtre ouverte, des vêtements, des animaux domestiques, de la nourriture et des meubles. Une atmosphère humide peut encourager la croissance des moisissures; toutefois, assurer une bonne circulation d'air et réduire les excès d'humidité dans votre ULR peut aider à prévenir la naissance de problèmes de moisissures.

Le programme d'entretien de l'ALFC et les mesures prises par les occupants contribuent à gérer les moisissures. L'ALFC encourage les occupants à contribuer à gérer la qualité de l'air intérieur et prévenir la formation de moisissures :

- en maintenant au-dessus du sol et à l'écart des murs les objets entreposés au sous-sol afin d'encourager la circulation de l'air;
- en maintenant les registres de plancher ouverts et en évitant de les obstruer avec des meubles;
- en utilisant, dans la mesure du possible, un hygromètre pour surveiller et maintenir l'humidité relative intérieure entre 30 et 55 %, comme le recommande Santé Canada;
- en utilisant les ventilateurs de salle de bain et cuisine régulièrement, de même que les ventilateurs récupérateurs de chaleur le cas échéant;
- en utilisant un déshumidificateur tout au long du printemps, de l'été et de l'automne;
- en s'assurant que les sècheuses sont bien ventilées;
- en maintenant les rideaux ouverts le jour.

Pour plus d'information, nous encourageons les occupants de l'ALFC à consulter les [directives de Santé Canada](#) sur les moisissures.

## 5.2 Nettoyage des conduits

La fréquence à laquelle les conduits d'un logement devraient être nettoyés est l'objet d'un grand débat dans la sphère publique. Les études menées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement démontrent que le nettoyage des conduits ne change habituellement pas la qualité de l'air que vous respirez, ni ne permet d'améliorer le débit d'air ou de réduire les coûts de chauffage notablement. En outre, le processus de nettoyage des conduits peut temporairement augmenter la concentration de particules dans l'air pendant que le réseau est dérangé.

Comme solution aux problèmes de qualité de l'air intérieur liés à la poussière, il est conseillé aux occupants de vérifier leurs filtres de générateur d'air chaud chaque mois et de les remplacer tous les trois (3) mois. La recherche montre que les particules de poussière émises

par l'air peuvent être réduites lorsqu'un meilleur filtre est installé. Les occupants peuvent également réduire les niveaux de particules respirables en passant avec soin l'aspirateur (appareil efficace à filtre HEPA), en retirant leurs chaussures en entrant et en réduisant les principaux générateurs de poussière (cigarette, animaux domestiques, etc.).

Si l'occupant souhaite un nettoyage de ses conduits, il doit obtenir l'approbation préalable du CSL. Il lui incombera d'en assumer les coûts ainsi que les frais pouvant résulter de réparations effectuées à la suite de dommages causés à l'ULR.

### 5.3 Ventilateurs récupérateurs de chaleur

Les ULR dont le revêtement extérieur, les fenêtres, les portes et l'isolation ont été mis à niveau sont étanches à l'air, ce qui permet de réduire les coûts en énergie. Cependant, cette étanchéité à l'air peut souvent mener à un air intérieur vicié. Pour contrer ce problème, les ULR mises à niveau utilisent des ventilateurs récupérateurs de chaleur (VRC) ou des ventilateurs récupérateurs d'énergie (VRE) pour distribuer de l'air frais dans l'ensemble de l'ULR.

Qu'est-ce qu'un VRC? Il s'agit d'un dispositif de ventilation qui contribue à rendre votre habitation plus saine, propre et confortable, en remplaçant continuellement l'air intérieur vicié par de l'air frais de l'extérieur.

Qu'est-ce qu'un VRE? Il s'agit d'un type de VRC qui peut échanger la chaleur et l'humidité.

Contrôle de l'humidité : un VRE peut vous donner un meilleur contrôle sur les niveaux d'humidité dans votre ULR par temps chaud et humide, en gardant l'excédent d'humidité hors de votre logement. Comme il faut moins d'énergie pour abaisser la température de l'air sec comparativement à l'air humide, un VRE peut réduire le travail de votre climatiseur et vous faire économiser de l'argent.

Récupération de l'humidité : si votre climat hivernal est extrêmement sec, les VRE récupèrent une partie de l'humidité qui quitterait votre ULR à travers un VRC classique. Cela aide à maintenir un niveau d'humidité confortable dans votre ULR, en évitant l'électricité statique, les maux de gorge et les autres inconforts causés par l'air trop sec.

Astuces pour entretenir vos VRC et VRE :

- n'éteignez jamais vos VRC et VRE (sauf pour l'entretien); ils doivent toujours fonctionner;
- rendez-les accessibles en vue de l'entretien annuel par l'ALFC, de sorte qu'ils demeurent efficaces;
- nettoyez régulièrement vos VRC et VRE, y compris en changeant les filtres à air chaque un à trois mois.

Pour plus d'information sur votre VRC, veuillez consulter le manuel du fabricant ou communiquer avec votre CSL.

## 5.4 Amiante

Les minéraux d'amiante étaient jadis employés pour fabriquer des produits robustes, durables et ignifuges.

Avant 1990, l'amiante était couramment utilisé dans les matériaux comme :

- les bardeaux et feutres de toiture;
- le revêtement extérieur;
- le revêtement de tuyaux et de chaudière;
- les pâtes à joints pour plaques de plâtre et le ciment;
- les panneaux muraux;
- les carreaux de plancher en vinyle;
- l'isolant des vides sous toit et greniers.

Les matériaux contenant de l'amiante (MCA) étaient employés dans les logements de militaires à compter des années 1950 jusqu'aux années 1980, avant d'être retirés du marché canadien.

Les fibres d'amiante peuvent causer des risques pour la santé si on les endommage ou les déplace durant des travaux d'entretien, de rénovation ou de démolition. Il n'y a aucun risque notable pour la santé si les MCA sont inaccessibles et qu'ils ne sont pas dérangés.

## 5.5 Comment nous gérons l'amiante

L'ALFC gère les MCA conformément aux règlements provinciaux en matière de santé et sécurité et aux directives applicables. Si les MCA sont en bon état et encloués ou inaccessibles, nous les gérons « en place », sauf pendant la démolition ou la rénovation ou dans d'autres cas où le produit doit être manipulé, traité, déplacé ou enlevé.

L'ALFC évalue régulièrement l'état de chaque ULR et prend des mesures pour veiller à ce que tout MCA dans les ULR demeure en bon état et ne soit pas perturbé; autrement, elle prend des dispositions pour éliminer les MCA, selon les résultats de l'évaluation.

Une inspection visuelle a eu lieu dans chaque ULR pour relever la présence d'isolation à l'amiante. Les joints et fissures ont été scellés autour des appareils de ventilation et luminaires installés sur les plafonds adjacents aux vides sous toit contenant de l'isolation à l'amiante. Ces trappes d'accès au vide sous toit ont été étiquetées.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'amiante, veuillez consulter le [site Web de Santé Canada](#) sur l'amiante.

## 6 SÉCURITÉ INCENDIE

### 6.1 Tabagisme

Les occupants et leurs invités sont autorisés à fumer sur la propriété, y compris dans la cour avant, arrière ou une des cours latérales, de même que dans un bâtiment auxiliaire tel qu'un garage ou une remise. Il est interdit de consommer du cannabis dans les espaces partagés (p. ex., garages en rangée et partagés, corridors des immeubles à logements, locaux d'entreposage).

Recommandations liées au tabagisme :

- Jeter de manière sécuritaire les mégots de cigarette dans un récipient incombustible rempli d'eau ou de sable.
- Fumer à l'écart des éléments combustibles, tels que les plantes en pot, les végétaux combustibles, les jardinières et les bacs de recyclage.
- Ne jamais jeter directement à la poubelle des matières servant à fumer.
- Placer les cendriers ou boîtes métalliques à l'écart de tout élément combustible.
- Fournir des endroits désignés pour fumer et des récipients appropriés à l'intérieur ou autour de votre ULR.
- Être alerte et tenter de connaître la provenance de toute odeur de fumée inhabituelle.
- Jouer un rôle actif en assurant la sécurité liée au tabagisme, peu importe si vous fumez ou non.
- Tenir les allumettes et briquets hors de la portée des enfants.
- Rappeler aux personnes qui utilisent de l'oxygène à la maison de ne pas fumer.

Des précautions doivent être prises durant les mois d'été, car le temps chaud et sec peut augmenter le risque d'incendie.

L'occupant sera tenu légalement et financièrement responsable de tous les coûts entraînés par les dommages dus au tabagisme (y compris le cannabis). Les coûts en dommages touchent, sans toutefois s'y limiter :

- le nettoyage;
- la structure.

## 6.2 Foyers extérieurs

Conformément au [programme de protection contre les incendies du MDN](#), les foyers extérieurs et tout type d'appareils à combustibles solides sont interdits sur la propriété; toutefois, les appareils au propane ou au gaz naturel approuvés par un organisme et reconnus par le Conseil canadien des normes peuvent être autorisés sous réserve des règlements et politiques municipaux et provinciaux.

## 6.3 Liquides inflammables

Comme prescrit par le chef du service des incendies des Forces armées canadiennes, il est interdit de conserver plus de 30 L de liquide inflammable et combustible (pas plus de 10 L

peuvent être des liquides inflammables) sur la propriété. Tous les liquides inflammables doivent être entreposés dans des contenants approuvés.

Les liquides inflammables incluent, sans toutefois s'y limiter, l'essence, le kérosène et le combustible pour le camping (naphta).

Les liquides combustibles incluent, sans toutefois s'y limiter, le diesel, l'huile d'automobile et le diluant.

#### **6.4 Matériel de barbecue**

Le matériel de barbecue, y compris les barbecues à essence et électriques, les fumoirs et les friteuses, est conçu pour un usage extérieur seulement. Les réservoirs de propane ne peuvent pas être entreposés à l'intérieur de l'ULR. Lorsqu'ils sont utilisés, les barbecues doivent être tenus à au moins trois (3) mètres de toute structure, y compris, mais sans s'y limiter, les bâtiments, remises, terrasses, clôtures et garde-corps. Les barbecues sont interdits sur tous les balcons d'appartements, mais peuvent être autorisés dans les aires récréatives extérieures désignées, le cas échéant.

#### **6.5 Friteuses**

Ces appareils sont à l'origine d'un nombre important d'incendies, donc vous devez les utiliser avec une extrême prudence. Seules les friteuses homologuées par des laboratoires d'essai, tels que l'Association canadienne de normalisation et les Laboratoires des assureurs du Canada, peuvent être utilisées dans l'ULR.

#### **6.6 Avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone**

Des avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone sont installés à la grandeur de votre ULR. L'ALFC s'occupe de l'entretien et l'inspection par des tiers des avertisseurs installés sur une base annuelle, y compris le nettoyage, le remplacement des piles et les essais.

Les occupants sont responsables d'effectuer des inspections hebdomadaires pour s'assurer que la diode sur chaque appareil fonctionne. Les occupants doivent également tester les avertisseurs tous les mois en appuyant sur le bouton frontal de chaque appareil pour en vérifier le bon fonctionnement.

Les occupants sont encouragés à reconnaître la communication des alarmes et sont responsables de remplacer les piles déficientes des avertisseurs entre les inspections.

Tous les avertisseurs installés par l'ALFC ne nécessitent pas de remplacer les piles, car de nombreux avertisseurs comportent des piles intégrées pour toute la durée de vie de l'appareil. En cas de doute, veuillez communiquer avec votre CSL.

Si vous entendez une alarme sans inspecter ou mettre à l'essai l'avertisseur :

- dirigez immédiatement tous les occupants en lieu sûr à l'extérieur;

- appelez votre service d'urgence local ou service d'incendie (911).

**Remarque : Il est interdit de retirer en permanence les piles des avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone ou d'altérer ces avertisseurs de quelque façon que ce soit. Les occupants peuvent remplacer les piles aux termes du paragraphe 3 ci-dessus.**

## 6.7 Systèmes de gicleurs automatiques

Des gicleurs automatiques ont été installés dans des ULR sélectionnées. Ils servent à assurer votre sécurité et protéger votre propriété. Ils peuvent être exposés au sous-sol ou être dissimulés dans les aires de séjour. Il faut prendre les précautions suivantes :

- Ne jamais rien suspendre aux gicleurs, car cela pourrait les activer par inadvertance.
- N'entreposer aucun objet à moins de 45 cm (18 po) des gicleurs automatiques, car autrement leur capacité de contrôler des incendies en serait réduite.
- Ne pas régler les composants du système de gicleurs situés près de l'entrée d'alimentation en eau du sous-sol; aviser immédiatement le CSL si vous remarquez quelque chose d'inhabituel, comme un changement de pression d'eau dans l'ULR ou des tuyaux qui fuient.

## 6.8 Visites de sécurité incendie et de sécurité des personnes dans les unités de logement résidentiel

Un représentant du Service des incendies de la Défense nationale rendra visite aux nouveaux occupants des ULR pour les renseigner sur la sécurité incendie et des personnes quant aux aspects suivants :

- les causes des incendies résidentiels courantes;
- l'inspection des avertisseurs de fumée et de monoxyde de carbone;
- les mesures de sécurité;
- un plan d'évacuation en cas d'incendie à la maison;
- les procédures de signalement d'un incendie.

## 6.9 Plan d'évacuation

La création et la pratique d'un plan d'évacuation sont fortement recommandées lorsque les occupants emménagent dans leur ULR. Les conséquences négatives d'un incendie, telles que la mort et des blessures, peuvent être évitées avec un plan d'évacuation bien conçu et connu. Veuillez contacter le poste d'incendie local pour plus d'information sur la sécurité-incendie.

## 6.10 Sécurité des piles au lithium-ion

Les piles au lithium-ion alimentent de nombreux appareils, notamment les téléphones intelligents, les ordinateurs portables, les trottinettes et les vélos électriques, les cigarettes électroniques, les avertisseurs de fumée, les jouets et les voitures. Si elles ne sont pas utilisées correctement, ou si elles sont endommagées, ces piles peuvent prendre feu ou exploser. Veuillez suivre les recommandations ci-dessous :

- Achetez et utilisez des appareils qui portent l'une des marques de certification reconnues au Canada, telles que CSA, cUL ou cETL.
- Suivez toujours les instructions du fabricant.
- N'utilisez que la pile conçue pour l'appareil.
- Mettez les piles dans l'appareil de la bonne manière.
- N'utilisez que le cordon de charge fourni avec l'appareil.
- Ne chargez pas un appareil sous votre oreiller, sur votre lit ou sur un sofa.
- Ne continuez pas à charger l'appareil ou la pile de l'appareil une fois pleinement chargé.
- Conservez les piles à la température ambiante si possible. Ne les chargez pas à des températures inférieures à 0 °C (32 °F) ou supérieures à 40 °C (105 °F).
- Rangez les piles loin de tout élément inflammable.

**Arrêtez d'utiliser la pile si vous remarquez les problèmes suivants:**

- une odeur étrange
- un changement de couleur
- une surchauffe
- un changement de forme
- toute fuite ou tout bruits bizarres.

Si vous éprouvez l'un de ces problèmes, composez le 911 et, s'il est sécuritaire de le faire, éloignez l'appareil de tout élément inflammable. **Élimination des piles**

- Ne mettez pas les piles au lithium-ion à la poubelle. Apportez-les à un centre de recyclage des piles ou contactez votre municipalité pour obtenir des instructions d'élimination.
- N'entassez pas les piles usées les unes sur les autres.

Pour plus d'information, nous encourageons les occupants de l'ALFC à consulter [les directives de Santé Canada](#) sur la sécurité des piles au lithium-ion.

## 7 CANNABIS

### 7.1 Renseignements généraux

- Les occupants sont autorisés à posséder, consommer et cultiver du cannabis dans les ULR conformément aux lois fédérales, provinciales, territoriales et municipales du Canada. Cela s'applique à tous les occupants et leurs invités se trouvant sur une propriété, y compris dans la cour avant, arrière ou une des cours latérales, de même que dans un bâtiment auxiliaire tel qu'un garage ou une remise. Il est interdit de consommer du cannabis dans les espaces partagés (p. ex., garages en rangée, corridors des immeubles à logements, locaux d'entreposage). Veuillez consulter la section [7.2 Culture](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements. Les occupants doivent respecter les lois et règlements fédéraux, provinciaux ou territoriaux et municipaux applicables au Canada et les Ordres permanents de la base ou de l'escadre qui concernent la consommation de cannabis dans les endroits publics; ils doivent également respecter toute restriction relative à la consommation de cannabis à proximité des écoles, cours d'école et aires de jeux pour enfants publiques, ou près des autres endroits publics fréquentés par des personnes n'ayant pas atteint l'âge légal permettant de consommer du cannabis.
- L'occupant a la responsabilité de s'assurer que tous les plants et produits de cannabis en sa possession se trouvent en lieu sûr, qu'ils ne sont pas visibles et qu'aucune autre personne, y compris un enfant, ne peut y accéder.
- Les occupants sont autorisés à cultiver jusqu'à quatre (4) plants de cannabis par ménage pour consommation personnelle.

**Remarque : Veuillez noter qu'il est interdit de cultiver du cannabis aux endroits où la loi provinciale l'interdit.**

## 7.2 Culture

### 7.2.1 À l'extérieur

- Le cannabis doit être cultivé dans un lieu fermé à clé ou autre lieu sûr (p. ex., une cour clôturée, ou une remise ou un abri fermé à clé).
- L'autorisation écrite du CSL en vue d'installer une clôture, une remise ou une serre est nécessaire. L'occupant est responsable des coûts de construction et d'enlèvement des clôtures, remises ou abris.
- Veuillez consulter la section [3.2.7 Clôtures, patios, terrasses, pavillons de jardin, remises, enclos à chien et chenils](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

### 7.2.2 À l'intérieur

- Si les occupants cultivent des plants de cannabis à l'intérieur, ils doivent s'assurer qu'il y a suffisamment de ventilation et que l'humidité relative à l'intérieur demeure inférieure à 55 % pour prévenir la formation de moisissures dans l'ULR. Veuillez consulter la section [5 Qualité de l'air intérieur](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.
- Il est interdit, en toute circonstance, de modifier l'ossature de l'ULR, le système électrique ou le système de chauffage, ventilation et conditionnement d'air.



- Les occupants doivent être prudents s'ils utilisent des lampes à rayons infrarouges ou des modules hydroponiques ou de croissance autonomes, en raison d'un risque potentiel d'incendie.

### 7.3 Élimination sûre du cannabis

L'occupant est responsable d'éliminer de façon sûre les plants de cannabis à la fin de l'occupation. Pour plus d'information sur la culture du cannabis à domicile, veuillez consulter le [site Web de Santé Canada](#).

### 7.4 Dommages

L'occupant sera tenu légalement et financièrement responsable de tous les coûts entraînés par tout dommage causé par la culture ou la consommation de cannabis. Les coûts en dommages touchent, sans toutefois s'y limiter :

- le nettoyage;
- la structure;
- l'électricité, le chauffage et la plomberie;
- l'aménagement paysager.

## 8 AUTRES RENSEIGNEMENTS ET EXIGENCES

### 8.1 Renseignements sur les ménages

L'occupant doit s'assurer que son dossier est à jour en fournissant au CSL les changements apportés à son rang, à son unité, à la taille de son ménage, aux numéros de téléphone et aux adresses électroniques de tous les occupants adultes, ainsi que tous les changements de membres du ménage (personnes à charge, membres de la famille élargie et toute autre personne occupant l'ULR) en remplissant le formulaire en ligne [Mettre à jour les informations sur le ménage](#).

### 8.2 Déménagements d'une ULR à l'autre

L'ALFC peut autoriser un déménagement d'une ULR à l'autre à la demande d'un occupant pour une des raisons suivantes :

- changement de la taille officielle du ménage conformément à l'instruction d'affectation ou à la confirmation de la salle des rapports de l'unité;
- raisons d'ordre humanitaire, à la discrétion du gestionnaire du CSL.

Les déménagements d'une ULR à l'autre n'ont habituellement pas lieu pendant la période active des affectations, mais peuvent être envisagés à la discrétion du gestionnaire du CSL,

sous réserve de la disponibilité des logements. L'occupant est responsable de tous les coûts liés à son déménagement.

L'approbation d'un déménagement d'une ULR à l'autre nécessite la réussite d'une inspection préliminaire. Cela signifie l'absence de dommages (autres que l'usure normale) à l'ULR actuellement occupée. Le gestionnaire du CSL n'approuvera pas le déménagement tant que tous les dommages constatés n'auront pas été réparés ou que les frais n'auront pas été acquittés à la satisfaction du CSL.

Il incombe à l'occupant de payer les frais de gîte et de services publics ainsi que la couverture de l'assurance de responsabilité civile et contre les dommages pour les deux ULR pendant le déménagement, car il demeure responsable de l'ULR précédente tant que le déménagement officiel n'a pas eu lieu et de la nouvelle ULR à partir du moment où on lui fournit les clés.

La date du déménagement à partir de l'ancienne ULR doit être la même que celle de l'emménagement dans la nouvelle ULR. Toutefois, si l'occupant a besoin de plus de jours, il peut soumettre une demande par écrit au CSL; il devra alors payer des frais de gîte supplémentaires. Ces frais supplémentaires pour l'ULR peuvent être payables par chèque ou carte de débit ou crédit le jour où vous recevrez vos clés. Les frais de gîte de votre ancienne ULR seront déduits de votre salaire jusqu'à ce que les procédures de déménagement soient complétées.

### 8.3 Animaux domestiques

Les occupants peuvent garder certains animaux domestiques sur leur propriété; toutefois, l'ALFC limitera le type et le nombre d'animaux permis. Si vous êtes propriétaire d'un animal domestique ou si vous souhaitez en adopter un, veuillez consulter les [Instructions sur la possession responsable d'animaux domestiques de l'ALFC](#) pour en savoir plus.

### 8.4 Lutte contre les insectes et les animaux nuisibles

Les stratégies pour lutter contre les insectes et les animaux nuisibles sont élaborées en fonction des insectes et animaux en question, ainsi que des risques qu'ils peuvent avoir sur les personnes, les propriétés et l'environnement. Pour les ULR gérées par l'ALFC, la lutte se focalise sur la réduction de risque pour la santé, la prévention de pertes ou de dommages à la propriété de l'ALFC et des occupants, ainsi que sur la prévention de la prolifération des insectes et des animaux nuisibles.

Le CSL est responsable des coûts de contrôle des insectes et des animaux nuisibles :

- pour protéger l'infrastructure, la santé et sécurité des occupants ainsi que l'environnement;
- lorsqu'il est confirmé que l'infestation n'a pas été causée par la négligence de l'occupant.

L'occupant est responsable des coûts de contrôle des insectes et des animaux nuisibles :

- si une inspection de l'ALFC confirme que la présence de parasites est due à la négligence de l'occupant (mauvais entretien ménager);
- à titre préventif;
- à l'intérieur des structures installées par l'occupant.

Le CSL ne s'occupe pas des mouffettes, des lapins ou d'autres animaux sauvages, ni des insectes à l'extérieur de l'ULR. Pour assurer la sécurité des occupants et faire en sorte que les animaux sauvages demeurent autosuffisants, veuillez éviter de nourrir ceux-ci.

### **8.5 Considérations de bon voisinage**

Les voisins consciencieux et respectueux contribuent à créer une collectivité heureuse. Les lignes directrices suivantes vous aideront à favoriser le bon voisinage pour tous les occupants.

- Les occupants ne doivent pas passer sans autorisation sur le terrain de leurs voisins.
- Les occupants ne doivent pas troubler la paix ou le confort de leurs voisins ou de toute personne se trouvant dans une ULR. Autrement dit, les occupants ne doivent ni causer ni permettre quoi que ce soit susceptible de troubler la paix, la vie privée ou la jouissance tranquille des lieux, y compris des aboiements de chiens et fêtes bruyantes.
- Les occupants doivent respecter tous les règlements municipaux et ordres permanents de la base ou l'escadre.
- L'occupant est responsable du comportement et des gestes de tous les invités qui se trouvent sur la propriété.

### **8.6 Déversement de produits dangereux**

Les déversements de produits dangereux comme du mazout, de l'essence, des pesticides ou d'autres produits à l'intérieur ou l'extérieur de l'ULR doivent être signalés immédiatement au CSL. Si de tels incidents se produisent en dehors des heures normales, téléphoner à SUAHN afin que les précautions ou mesures convenables à la minimisation des risques à la santé et sécurité et à l'environnement soient prises.

### **8.7 Armes à feu et munitions**

Les occupants qui possèdent des armes à feu et munitions doivent communiquer avec la police militaire ou locale afin d'obtenir les instructions relatives aux permis et à l'entreposage de ces objets.

### **8.8 Accès raisonnable et en cas d'urgence**

Les occupants doivent permettre l'accès à toutes les propriétés par l'ALFC, les employés de Construction de Défense Canada (CDC) et du MDN ainsi que les entrepreneurs lorsqu'ils

doivent entrer pour effectuer leurs tâches, même lorsque les occupants sont en absence prolongée de leur ULR. Sauf en cas d'urgence, le CSL informera l'occupant au moins 24 heures avant l'inspection et fournira la raison, la date et l'heure approximative.

Dans des situations d'urgence telles que, mais sans s'y limiter, les incendies, inondations et fuites de gaz, les employés de l'ALFC et du MDN ainsi que les entrepreneurs peuvent être tenus d'entrer dans la propriété pour exécuter leurs tâches sans obtenir la permission de l'occupant.

Les employés de l'ALFC, de CDC et du MDN qui accèdent à la propriété doivent fournir les pièces d'identité appropriées sur demande. Les entrepreneurs doivent avoir en leur possession les bons de travail officiels émis par l'ALFC. Les occupants doivent informer le CSL de toute visite imprévue.

Les entrepreneurs communiqueront avec les occupants pour fixer un rendez-vous pendant les heures normales de travail à un moment qui convient aux deux parties. L'occupant doit fournir au CSL ses numéros de téléphone et adresses électroniques locaux à jour pour les transmettre aux entrepreneurs.

**Remarque : Il incombe à l'occupant de communiquer avec l'entrepreneur s'il doit annuler ou déplacer le rendez-vous. En cas de rendez-vous manqués, l'ALFC peut imposer des frais à l'occupant.**

## 8.9 Signalisation

Il est interdit d'afficher des affiches publicitaires à l'extérieur ou dans les fenêtres d'une ULR ou de faire de la sollicitation porte-à-porte dans la zone résidentielle.

Il est également important de noter que les occupants ne sont pas autorisés à installer des affiches d'activité politique à l'appui des candidats ou des partis politiques sur les propriétés des ULR pendant les périodes électorales, conformément aux règlements du MDN ([article 19.44 des ORFC, paragraphe 3](#)).

## 8.10 Absences prolongées de votre ULR

Lorsqu'une ULR est inoccupée pendant plus de 48 heures, l'occupant doit s'assurer que la propriété est vérifiée quotidiennement afin que les urgences puissent être traitées rapidement. L'occupant doit informer le CSL du nom et du numéro de téléphone de la personne à contacter en cas d'urgence en remplissant le formulaire en ligne d'[absence prolongée](#). Autrement, l'occupant sera tenu responsable de tous les coûts engagés pour entrer dans le logement afin de répondre à une urgence et de tous les dommages subis par le logement.

Pendant son absence, il incombe à l'occupant de s'assurer que la pelouse est tondue, que le courrier et les dépliants publicitaires sont enlevés régulièrement et que l'entrée de cour, le trottoir, les compteurs et les marches sont exempts de neige, glace et tout autre débris. De plus, les réservoirs d'eau chaude doivent être laissés en position « MARCHE – ON » afin d'y prévenir la prolifération de bactéries.

Pendant les absences en hiver, les occupants doivent régler le système de chauffage à au moins 15 °C. Il est également nécessaire de fermer le robinet d'alimentation en eau principal pendant les absences afin de prévenir ou réduire au minimum les dommages en cas de fuite. Les occupants des maisons en rangée doivent s'assurer de fermer le robinet d'alimentation en eau principal de leur ULR, et non pas celui de toutes les ULR de leur rangée. En cas de doute, veuillez communiquer avec votre CSL.

### ULR à Yellowknife

En raison du climat arctique de Yellowknife, les ULR doivent être vérifiées chaque jour; un avis doit être envoyé à l'ALFC en cas d'absence de plus de 24 heures.

## 8.11 Conduite respectueuse

L'ALFC est déterminée à offrir à tous les employés et occupants un environnement sécuritaire et exempt de harcèlement, de menaces, d'intimidation et de violence. Les occupants doivent traiter le personnel de l'ALFC et les entrepreneurs avec respect en tout temps. Toute violence verbale, tout comportement agressif ou tout harcèlement seront assujettis à la Politique de gestion des infractions. Veuillez consulter la section [8.12 Gestion des violations](#) du présent guide pour obtenir de plus amples renseignements.

## 8.12 Gestion des violations

Il incombe aux occupants de s'assurer qu'ils respectent tous les règlements et politiques connexes. Enfreindre les règlements ou en faire abstraction, ou causer des dommages aux biens publics peut entraîner la prise de mesures administratives, financières, disciplinaires ou judiciaires qui peuvent aller jusqu'à l'expulsion de l'occupant.

Voici certains motifs et manquements (parmi d'autres) justifiant la résiliation du permis :

- défaut de paiement des frais de gîte et de tout autre engagement financier envers l'ALFC;
- dommages à l'ULR ou aux biens qui s'y trouvent, que l'occupant a causés intentionnellement ou par négligence;
- condamnation au criminel ou emprisonnement lorsqu'il est clairement démontré que la conservation du logement ne s'inscrit pas dans l'intérêt primordial de la collectivité;
- comportement inacceptable continu, y compris problèmes relativement aux animaux domestiques, à l'entretien et au bruit excessif, violation de la vie privée et comportement menaçant envers d'autres occupants;
- non-respect continu d'autres modalités d'occupation;
- perte d'admissibilité aux logements du MDN.

La Politique de gestion des infractions veille à ce que tous les occupants des logements du MDN soient traités équitablement et qu'ils aient, dans la plupart des cas, la possibilité de traiter les infractions au Guide de l'occupant et au Permis d'occupation de l'ALFC, y compris

les infractions aux lois provinciales et aux règlements municipaux, après avoir reçu un avis d'infraction ou une lettre de violation.

### 8.13 Prise de photos par l'ALFC de l'intérieur et l'extérieur d'une unité de logement résidentiel occupée

L'ALFC s'engage à s'acquitter de sa responsabilité de maintenir sa propriété à un niveau qui prévient les problèmes de santé et sécurité des occupants. Des photos peuvent être nécessaires pour documenter l'état de la propriété en raison du non-respect des modalités du Permis d'occupation ou du Guide de l'occupant et pour gérer les programmes et activités relevant de notre mandat.

### 8.14 Prolongation au-delà de la date de libération

L'occupant doit normalement libérer son ULR au plus tard à sa date de libération; on s'attend à ce qu'il prenne les dispositions nécessaires pour assurer sa transition sans heurts vers un logement du secteur privé.

Les occupants qui souhaitent prolonger leur occupation au-delà de leur date de libération sont tenus de présenter un formulaire de demande de prolongation à leur CSL. Le formulaire doit inclure une copie du message de libération confirmant l'admissibilité à l'emménagement dans un domicile projeté (DP) ou l'inscription à un programme de transition de carrière ou de formation approuvé.

**Selon la disponibilité des ULR**, le gestionnaire du CSL peut autoriser une prolongation de l'occupation au-delà de la date de libération pour les occupants qui sont inscrits à des programmes approuvés de transition de carrière et de formation (p. ex., programme de réadaptation professionnelle). L'occupation au-delà de la date de libération correspondra à la période du programme, mais ne peut pas dépasser deux ans.

## 9 COMMUNICATIONS

### 9.1 Sondages

L'ALFC pourra tenir des sondages auprès des occupants afin de vérifier si ces derniers reçoivent les services requis. Nous vous remercions de nous fournir votre rétroaction constructive et de prendre le temps de répondre aux sondages. Les résultats des sondages sont pris au sérieux. La participation est un moyen garanti de s'assurer que votre voix est entendue et que vos besoins sont pris en compte pour apporter des améliorations en vue de l'excellence du service.

L'ALFC est toujours prête à recevoir vos questions, préoccupations ou suggestions susceptibles de l'aider à améliorer ses services. Vous pouvez joindre l'équipe du service à la clientèle du siège social de l'ALFC par courriel à [CFHA-ALFC.HOPSCS-GLSC@forces.gc.ca](mailto:CFHA-ALFC.HOPSCS-GLSC@forces.gc.ca).

## 9.2 Processus de résolution de plaintes

L'ALFC suit une démarche à plusieurs étapes pour résoudre les plaintes et essaie de les régler dès la première étape. Si vous avez signalé le problème au personnel et au gestionnaire du CSL et qu'il n'a pas été résolu, vous pouvez [envoyer votre plainte](#) par écrit à la division du service à la clientèle au siège social de l'ALFC, qui l'examinera et prendra une décision. Veuillez consulter la page sur le [Processus de résolution de plaintes](#) pour plus d'information sur ce processus.

## 10 DÉMÉNAGEMENT

### 10.1 Processus de déménagement

Le processus de déménagement comporte une inspection préliminaire et une inspection finale. Le CSL effectue une inspection préliminaire pour informer l'occupant de toutes les exigences en matière de déménagement. Cette inspection doit avoir lieu le plus tôt possible après que l'occupant a présenté par écrit un [avis d'intention de quitter le logement](#).

Si l'occupant ne fournit pas le préavis écrit requis, il sera facturé pour la période de préavis complète de 30 jours, à moins qu'un message d'affectation sur-le-champ soit fourni au CSL dans les 48 heures suivant sa réception du préavis écrit.

L'inspection finale aura lieu le jour du déménagement, et aura pour but de confirmer que l'occupant a respecté toutes les exigences établies pendant l'inspection préliminaire.

Les inspections préliminaire et finale auront lieu seulement pendant les heures de travail normales du CSL. L'occupant, ou son représentant désigné, sont tenus d'être présents durant les inspections. Les représentants doivent être préapprouvés par le CSL.

### 10.2 Exigences relatives au déménagement

L'occupant est responsable de se conformer à toutes les exigences énoncées aux présentes et de laisser l'ULR dans un état propre, hygiénique et bien rangé le jour du déménagement. L'occupant peut faire appel à un fournisseur de services tiers pour les services de nettoyage. L'occupant est responsable du nettoyage et de tous les coûts liés au retrait des objets abandonnés de la propriété.

L'occupant peut être tenu responsable des coûts de réparation ou remplacement des objets qui ne sont pas indiqués sur la liste de vérification à l'intention des nouveaux occupants d'un logement du MDN remplie lors de l'emménagement, et pour les dommages non attribuables à l'usure normale qui se sont produits pendant l'occupation. À défaut de se conformer à ces exigences, l'occupant sera responsable de tous les coûts connexes.

Les exigences suivantes s'appliquent :

- Les planchers, y compris ceux du sous-sol, doivent être nettoyés.

- Les tapis doivent être passés à l'aspirateur et nettoyés à la vapeur si nécessaire.
- Les surfaces des murs et des plafonds doivent être exemptes de résidus (corps étrangers comme les taches provenant de produits du tabac et les marques de stylo et crayon), et les tringles à rideaux doivent être enlevées.
- Les fenêtres, rebords de fenêtre et moustiquaires doivent être propres à l'intérieur et l'extérieur, si la conception de leur ULR le permet.
- Les moustiquaires et portes endommagées doivent être réparées ou remplacées.
- Les éviers, lavabos, baignoires et toilettes doivent être propres et hygiéniques.
- Les appareils appartenant à l'ALFC, y compris les hottes aspirantes et ventilateurs de salle de bains, doivent être propres et hygiéniques.
- Les armoires de cuisine, les meubles-lavabos et armoires de cuisines ainsi que les placards doivent être exempts de résidus.
- Les papiers autoadhésifs dans les armoires et tiroirs de cuisine doivent être enlevés.
- Les ampoules et tubes fluorescents grillés ou manquants doivent être remplacés.
- Il ne doit rester aucun clou, vis ou crochet de cadre.
- Le filtre et l'humidificateur de l'appareil de chauffage doivent être propres.
- Les diffuseurs d'air chaud amovibles doivent être enlevés et les conduits accessibles passés à l'aspirateur.
- La pelouse doit être tondue et la propriété, y compris les soupiraux, doit être propre et exempte d'ordures.
- Les platebandes doivent être débarrassées de leurs mauvaises herbes puis ratissées.
- Les plants de cannabis doivent être enlevés et éliminés conformément aux lois et réglementations fédérales, provinciales et municipales.
- Les escaliers, trottoirs, entrées de cour, patios et terrasses doivent être déneigés et déglacés.
- Les vides sanitaires, remises et garages, le cas échéant, doivent être propres.
- Les ordures et les déchets dangereux doivent être éliminés adéquatement, en vertu de la réglementation et des règlements municipaux applicables.
- Les bacs à compost doivent être vidés et l'on doit se débarrasser de leur contenu.
- Les structures temporaires (p. ex., remises, piscines, clôtures) doivent être enlevées et le terrain doit être remis dans son état initial.
- Si l'ULR est chauffée au mazout, il faut remplir le réservoir.

### 10.3 Remise en état du terrain

L'occupant doit enlever toute structure installée et remettre le terrain dans son état initial, à ses frais, avant son déménagement. Cela comprend la préparation adéquate du sol, le réensemencement et l'arrosage jusqu'à ce qu'il y ait une croissance visible du gazon dans



toutes les zones endommagées. S'il déménage en hiver, l'occupant doit remettre au CSL une lettre d'intention indiquant le nom, les coordonnées et la signature d'une personne désignée qui enlèvera toutes les structures, effectuera un nettoyage et remettra le terrain dans son état initial au printemps. À défaut de se conformer à ces exigences, l'occupant sera responsable de tous les coûts connexes.

#### **10.4 Frais de gîte et dommages**

L'occupant est responsable de s'assurer que les factures qu'il doit à l'ALFC sont complètement payées. Le défaut de payer les frais de gîte ou des déductions formellement exigées en cas de dommages pourrait donner lieu à des mesures de recouvrement pouvant exiger des paiements d'avantages imposables.

**Remarque : Au sujet des dommages causés à la propriété par les déménageurs, veuillez consulter la section [2.5 Dommages causés par les déménageurs](#).**

#### **10.5 Avis aux fournisseurs de services publics**

À moins d'avis contraire, le CSL avisera les fournisseurs de services publics (électricité, gaz, eau et égouts) de la date de déménagement et fournira les relevés finaux des compteurs. Il incombe à l'occupant de fournir une adresse de réacheminement de la facture finale.

L'occupant a la responsabilité de fournir à tous les autres fournisseurs de services (câble, téléphone, Internet, etc.) la date de son déménagement et de fournir une adresse de réacheminement de la facture finale.

#### **10.6 Réacheminement du courrier**

Les occupants sont responsables de faire réacheminer tout leur courrier personnel. Pour plus d'information, veuillez appeler votre bureau de Postes Canada ou visiter le [site Web de Postes Canada](#).