

Foire aux questions des locataires

Comment contacter Civida au sujet de mon dossier, de mon logement ou pour mettre à jour mes informations ?

Vous pouvez nous joindre par :

- **Courriel** : help@civida.ca
- **Téléphone** : 780-420-6161
 - **Urgences de maintenance** : 780-420-6161 poste 2
- **Télécopieur** : 780-426-6854
- **Courrier** : Civida, 10232 112 Street NW, Edmonton AB, T5K 1M4
- **En personne à nos bureaux** : 10232 112 Street NW, Edmonton AB
 - **Veillez noter** : Notre bureau peut être fermé en raison de la COVID-19. Veuillez consulter notre site web ou nous téléphoner pour obtenir les informations les plus récentes.
- **En laissant du courrier dans notre boîte aux lettres** : Située à gauche des portes de notre bureau principal.

Des informations supplémentaires, y compris des formulaires et des fiches d'information, sont disponibles sur notre site web, civida.ca, dans la Section Ressources pour les locataires.

Comment puis-je changer ou actualiser mes informations ?

Si votre numéro de téléphone, vos sources de revenus ou la taille de votre famille changent, veuillez nous en informer par téléphone, par courrier ou par courriel. Les formulaires de changement de coordonnées, de changement d'informations sur le foyer et de changement d'informations sur les revenus sont disponibles sur notre site web, dans la Section Ressources pour les locataires.

Un accompagnant, un membre de la famille ou un ami peut-il contacter Civida au sujet de mon dossier ?

Oui, un accompagnant, un membre de la famille ou un ami peut contacter Civida en votre nom. Cependant, vous devez d'abord remplir un formulaire de consentement à la divulgation d'informations personnelles, disponible sur notre site web dans la Section Ressources pour locataires. Afin de protéger votre vie privée, nous ne parlerons qu'aux personnes que vous indiquez sur ce formulaire. Cela inclut tout bureau de député ou de conseiller municipal qui pourrait vous aider.

Quel est le moyen le plus pratique de payer mon loyer ?

Vous pouvez payer votre loyer en émettant un chèque, un mandat, un virement électronique ou un prélèvement automatique. Bien que nos bureaux soient actuellement fermés, vous pouvez toujours déposer un chèque ou un mandat dans la boîte aux lettres située à gauche de nos portes principales. Assurez-vous que votre chèque ou mandat est dans une enveloppe scellée avec votre nom et votre code T à l'intérieur de l'enveloppe.

Vous pouvez également effectuer un virement électronique à l'adresse payment@civida.ca (indiquez votre code T, votre nom et votre adresse complète dans la section réservée aux notes).

Vous trouverez le formulaire de retrait de débit préautorisé sur notre site web, dans la Section Ressources pour les locataires.

Comment mon loyer est-il calculé ?

Pour nos locataires Near Market, le loyer est fixé à 10 à 20 % de moins que le loyer du marché pour le quartier environnant. Ces locataires n'ont pas droit à un ajustement du loyer.

Pour nos locataires de Community Housing le loyer est calculé à 30 % du revenu brut de votre foyer ou en utilisant le taux d'aide sociale pour les bénéficiaires de l'aide sociale ou les apprenants du programme Alberta Works.

Si vous pensez que votre loyer est trop élevé, veuillez soumettre des documents de vérification pour confirmer le revenu mensuel brut actuel de tous les membres du foyer afin de voir si vous êtes admissible à un ajustement du loyer.

Qui compte comme membre de mon foyer ?

Nous devons respecter la [Social Housing Accommodation Regulation](#) (SHAR) pour définir qui compte comme membre de votre foyer. Un membre de votre foyer comprend :

- Votre conjoint ou partenaire adulte interdépendant
- Une personne liée à vous par le sang, l'adoption ou le mariage
- Une personne qui vit régulièrement avec vous dans le cadre de votre unité familiale.
- Toute personne à charge qui vit avec vous, y compris les enfants dont vous avez la garde exclusive ou une garde conjointe d'au moins 50 %.
- Un auxiliaire de vie
- Une personne qui fait habituellement partie de votre ménage mais qui est temporairement absente pour les raisons suivantes :
 - Service militaire
 - Hospitalisation
 - Emploi
 - Fréquentation scolaire
 - Autres circonstances particulière

Comment demander un transfert vers un autre logement Civida ?

Si vous souhaitez déménager dans un nouveau logement, vous devez faire une demande de transfert à l'aide d'un formulaire de demande de transfert et d'un formulaire de demande de transfert de listes de chambres à coucher disponibles sur notre site web dans la Section Ressources pour locataires. Les formulaires de demande de transfert seront examinés et leur admissibilité évaluée de la même manière que les nouvelles demandes sont traitées. Veuillez nous contacter pour plus d'informations sur le processus de transfert.

Combien de temps faut-il pour être transféré dans un autre logement ?

En raison du volume élevé de demandes que nous recevons, **nous ne sommes pas en mesure d'offrir des transferts d'urgence**. Les transferts sont traités dans l'ordre où ils sont reçus, évalués en fonction des besoins et placés sur une liste de priorité.

Puis-je être transféré dans un logement pour personnes âgées ?

Malheureusement, nous n'offrons pas actuellement de logements sociaux destinés principalement aux aînés. Pour connaître les options de logement pour les aînés, contactez GEF Seniors Housing au 780-466-0038, Sage Seniors Association au 780-423-5510 ou appelez 211 Alberta en composant le 211 à partir de votre téléphone.

Autorisez-vous les animaux domestiques ?

Dans nos programmes de **Community Housing** et de logements **Near Market**, un seul chat ou petit chien est autorisé. Une caution non remboursable de 150 \$ sera demandée aux locataires des programmes Near Market.

Certaines races ne sont pas autorisées, y compris mais sans s'y limiter : Rottweilers, Doberman Pinschers, Blue Heelers, Pit Bulls, Bergers allemands, Chow Chows, Shar-peis, Eskimos américains, American Staffordshire Terriers, Pit Bull Terriers, American Pit Bull Terriers, Staffordshire Bull Terriers, Mastiffs, Dogos Argentinos (Mastiffs argentins), Rhodesian Ridgebacks et croisements de ces races. Les oiseaux excessivement bruyants, ainsi que les serpents, les araignées et tout autre animal jugé dangereux ou vicieux par nature, ne seront en aucun cas autorisés. La décision de Civida en la matière est définitive.

Veuillez consulter notre fiche d'information sur les animaux de compagnie et les chiens d'assistance, disponible sur notre site web dans la Section Ressources pour les locataires.

Acceptez-vous les chiens d'assistance ?

Les chiens d'assistance spécialement formés pour aider les personnes handicapées sont autorisés. Fournissez à Civida une copie de votre carte d'identification, portant le logo du gouvernement de l'Alberta et une photo de vous et de votre chien d'assistance. Si vous n'avez pas de carte d'identité, fournissez-nous une lettre de votre médecin attestant de votre besoin d'un chien d'assistance et une confirmation écrite d'une école accréditée par Assistance Dogs International (ADI) que le chien a été entraîné et est qualifié comme chien d'assistance.

Veuillez consulter notre fiche d'information sur les animaux de compagnie et les chiens d'assistance, disponible sur notre site web dans la Section Ressources pour les locataires.

Je vais voyager. Dois-je vous le faire savoir ?

Nous exigeons un avis écrit, envoyé par courriel ou par la poste, si vous devez vous absenter de votre domicile pendant plus de 14 jours consécutifs. Veuillez nous fournir le nom et le numéro de téléphone d'un contact d'urgence qui pourra vous joindre pendant votre absence. Ceci est nécessaire pour que Civida puisse vous contacter si quelque chose arrive à votre domicile pendant votre absence.

Quelle que soit la durée de votre absence, vous êtes tenu de payer votre loyer à temps et de prendre des dispositions pour que quelqu'un vérifie régulièrement votre domicile.

Quelqu'un peut-il venir séjourner chez moi en tant qu'invité ?

Si vous souhaitez que des invités séjournent dans votre maison pendant plus de 14 jours consécutifs, vous devez soumettre une demande écrite à Civida. Cette demande doit être soumise au moins deux jours ouvrables avant l'arrivée de l'invité. La demande est soumise à l'approbation de Civida.

Un invité qui est un résident du Canada ne peut séjourner plus de 30 jours par an. Ces 30 jours peuvent être consécutifs ou non. Un invité qui n'est pas un résident du Canada ne peut séjourner plus de 90 jours par an. Les 90 jours peuvent être consécutifs ou non.

Une personne de mon foyer va avoir un bébé. Devons-nous en informer Civida ?

Si un membre de votre foyer a un bébé, veuillez soumettre un formulaire de changement d'information, disponible sur notre site web dans la Section Ressources pour locataires. Vous pouvez également soumettre une lettre signée et datée indiquant le nom légal complet du bébé, son sexe et sa date de naissance. Le formulaire ou la lettre peuvent être envoyés par courriel, par la poste ou déposés dans notre boîte aux lettres.

Que dois-je faire si je vois des aiguilles sur ma propriété ?

Appelez le 311 (ligne non urgente). Ils alerteront le programme Capital City Cleanup de la ville d'Edmonton, qui est responsable de la collecte et de l'élimination sécuritaires des aiguilles sur les terrains publics.

Un crime a été commis sur ma propriété et j'ai besoin d'une vidéo de surveillance par caméra de sécurité.

Indiquez le numéro du crime et les coordonnées de votre service de police d'Edmonton à help@civida.ca. L'enregistrement sera transmis en conséquence **UNIQUEMENT** si nous en disposons.

Que puis-je faire si mon voisin fume du cannabis ?

À compter du 1^{er} mars 2019, Civida a appliqué une politique stricte d'interdiction de fumer. Les locataires ne sont pas autorisés à fumer, brûler ou vapoter du tabac, du cannabis, de l'encens ou d'autres substances n'importe où sur la propriété de Civida. Cela inclut l'intérieur des unités privées, sur les balcons, dans les parties communes, les parkings et les zones extérieures de la propriété, à moins qu'il n'y ait une zone fumeur désignée indiquée.

Cependant, si un locataire possède une carte médicale pour l'usage du cannabis, il est exempté de cette politique d'interdiction de fumer. Pour des raisons de confidentialité, nous ne pouvons pas divulguer si un locataire a une carte médicale ou non.

Si vous sentez une odeur de cannabis provenant d'une unité particulière, nous vous conseillons d'appeler Paladin Security au 780-420-6161 après les heures de bureau et pendant les week-ends. Paladin peut :

- Documenter et vérifier votre plainte.
- Se rendre sur place et régler le problème tel qu'il se présente en temps réel.
- Nous fournir un rapport impartial d'une tierce partie sur ce qu'elle a vu et entendu dans l'unité.
- Nous fournir des preuves supplémentaires à l'appui de votre plainte si aucun autre locataire de l'immeuble ne fait part des problèmes que vous rencontrez.

[Que puis-je faire si quelqu'un continue à prendre ma place de stationnement ?](#)

Appelez le 311 (ligne non urgente). Vous devrez avoir avec vous votre permis de conduire, votre contrat de location et le numéro de votre place de stationnement pour prouver que vous êtes propriétaire du véhicule. On vous demandera également de fournir le modèle, la marque, la couleur et le numéro de plaque d'immatriculation du véhicule en infraction et le 311 enverra un agent.

[Pourquoi me facture-t-on l'eau ? Je pensais que l'eau était incluse dans mon loyer.](#)

L'eau est incluse dans votre loyer jusqu'à un maximum de 60 \$ par mois par locataire autorisé. Tout dépassement vous sera facturé. Il est important d'appeler notre équipe d'entretien dès que possible si les toilettes coulent continuellement ou si les robinets ou les tuyaux fuient afin de maintenir votre facture d'eau sous les 60 \$.

[Pourquoi ai-je reçu une facture d'électricité ?](#)

L'une des conditions de votre bail est que vous êtes tenu de mettre l'électricité à votre nom dès que vous emménagez. Si ce n'est pas le cas, les frais d'électricité seront refacturés à notre bureau et vous devrez payer ces frais avec des frais administratifs. Il est important de savoir que le maintien des services publics est une exigence de votre contrat de location.

[Mes revenus ont changé. Dois-je en informer Civida ?](#)

Si vous êtes un locataire de Community Housing vous devez nous contacter. Nous pouvons examiner votre dossier pour voir si vous êtes admissible à un ajustement du loyer. Veuillez trouver le formulaire de changement de revenu sur notre site web dans la Section Ressources pour les locataires, le remplir et l'envoyer à notre bureau avec les documents pertinents énumérés sur le formulaire. Vous devrez fournir un mois complet de vérification du revenu, du premier au dernier jour du mois précédent.

[Mes paiements sont effectués par des tiers, mais j'ai reçu un avis d'éviction. Pourquoi ?](#)

Il est possible que votre aide au revenu ait changé en raison d'un changement dans votre ménage, par exemple si un enfant a eu 18 ans ou si quelqu'un a déménagé. Veuillez contacter votre agent de soutien du revenu et fournir une copie de votre budget de soutien du revenu actuel à votre responsable du logement.

[Pourquoi ai-je reçu un avis d'éviction alors que j'ai remis mon rapport annuel ou payé mon loyer à temps ?](#)

Il nous faut plusieurs jours pour traiter les paiements, examiner le courrier et préparer et afficher les avis. Il arrive parfois qu'un avis soit affiché par erreur. Si vous pensez qu'une erreur s'est produite, veuillez contacter notre équipe du service à la clientèle au 780-420-6161 pour vérifier votre dossier.

[Comment puis-je faire appel de cette facture d'entretien ?](#)

Veuillez soumettre une lettre d'appel à notre bureau expliquant pourquoi vous estimez que vous ne devriez pas être responsable de cette facture. Elle sera examinée par votre commis à l'entretien.

[Suis-je obligé d'avoir une assurance locataire ?](#)

Nous encourageons tous les locataires à avoir une assurance locataire. Nous avons un partenariat avec ZipSure, qui offre des tarifs réduits à tous les locataires de Cvida. Veuillez nous appeler au 780-420-6161 pour plus d'informations.

[Ma compagnie d'assurance a des questions sur mon bâtiment ; à qui puis-je m'adresser ?](#)

Veuillez contacter notre équipe d'entretien au 780-420-6161 poste 2 pour discuter des spécificités de votre bâtiment.

[Puis-je installer une piscine, une balançoire ou un fosse à feu dans mon jardin ?](#)

Malheureusement, ces articles ne sont pas autorisés sur les propriétés de Cvida pour des raisons de sécurité. Contactez-nous au 780-420-6161 pour plus de précisions.

Veuillez consulter notre fiche d'information sur les espaces extérieurs, disponible sur notre site web dans la section Ressources pour locataires pour plus d'informations.

[Comment puis-je déménager de mon logement ?](#)

Soumettez le formulaire de préavis de déménagement disponible sur notre site Web dans la section Ressources pour locataires ou envoyez un préavis complet d'un mois par écrit à notre bureau par courriel ou par courrier. L'avis doit comprendre votre nom complet, votre code T, votre adresse, la date de votre déménagement et votre signature.

[Votre bureau est fermé. Comment puis-je soumettre mon examen annuel des revenus ?](#)

Vous pouvez soumettre votre examen annuel des revenus par courriel, télécopie, courrier ou en le déposant dans la boîte aux lettres située à gauche des portes de notre bureau principal.

[Comment déposer une plainte ?](#)

Les plaintes doivent être formulées par écrit et nous être envoyées par courriel, par courrier ou dans la boîte aux lettres. Veuillez fournir autant de détails que possible afin que nous puissions conserver la plainte dans nos dossiers. Contactez-nous si vous souhaitez obtenir de plus amples informations.