



# Bienvenue dans votre logement

Informations utiles à conserver

[Cliquez ici](#) pour accéder à la table des matières.



**SHDM**

SOCIÉTÉ D'HABITATION  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
DE MONTRÉAL

# Table des matières

Cliquez sur le thème de votre choix pour y accéder. Pour revenir à la table des matières, cliquez sur 

- [Faire une demande de service](#)
- [Payer son loyer](#)
- [Faire installer une connexion Internet](#)
- [Programmer votre interphone](#)
- [Poser les bons gestes pour éviter les sinistres](#)
- [Trouver le bon accompagnement en cas de difficulté personnelle](#)



## Faire une demande de service

Entretien, réparations, extermination, urgences, buanderie : quelle demande faire quand ?

### Demandes de service urgentes

Pour toute situation nécessitant une intervention immédiate, téléphonez au 514 380-7436.

- Dégât d'eau ou fuite d'eau ;
- Panne de chauffage en hiver ;
- Toilette non fonctionnelle ;
- Infiltration majeure ;
- etc.

Cette ligne est offerte 24h/24, 7j/7 et permet une prise en charge de la demande même en dehors des heures d'ouverture des bureaux.

### Demandes de service non urgentes

Si votre situation n'est pas urgente, vous pouvez soumettre votre [demande en ligne](#) au moment qui vous convient, en toute simplicité et sécurité, depuis votre ordinateur, votre tablette électronique ou votre téléphone intelligent.

- Administrative : pour toutes questions sur votre bail, votre loyer, l'installation d'Internet, les demandes de stationnement, le relevé 31, la carte de buanderie, etc.
- Réparation : pour toute demande qui nécessite des travaux dans votre logement en location pour résoudre un problème d'électricité, de plomberie, de réparation de portes et fenêtres, de serrure, d'interphone de l'immeuble, etc.
- Entretien : pour toute demande liée à la propreté des espaces communs, à la salubrité des lieux, l'entretien des espaces extérieurs et de déneigement, à la gestion des déchets (horaire des collectes des ordures ou de compost), etc.
- Extermination : pour les problèmes d'infestation d'insectes ou d'animaux nuisibles.



## Problèmes avec la buanderie

Si vous rencontrez des problèmes avec la buanderie, contactez directement Coinamatic. Leurs bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h.

Deux façons de le faire :

- Par téléphone : 1 800 561-1972.
- En ligne, en remplissant [ce formulaire](#).

Pour obtenir une nouvelle carte de buanderie, vous devez contacter la SHDM en faisant une [demande en ligne](#).

## Comment soumettre et faire le suivi de votre demande de service ?

Pour soumettre votre demande de service, remplissez le [formulaire de demande de service de la SHDM](#). Dès réception, notre équipe la prend en charge et assure un suivi avec vous dans les plus brefs délais.

Vous recevrez également une confirmation par courriel que votre demande est prise en charge ainsi qu'un numéro de suivi qui permettra à nos équipes de suivre l'avancement de votre demande.

Vous préférez parler de vive voix à un membre de notre équipe ? Téléphonez au 514 380-7436. Un membre de notre équipe vous répondra ou vous appellera dès que possible.



## Payer son loyer

La SHDM vous offre quatre options pour payer votre loyer.

### 1/ Par retrait direct

Autorisez la SHDM à prélever votre loyer le 1er jour de chaque mois directement de votre compte bancaire.

Remplissez le [formulaire d'adhésion](#) au retrait direct disponible ci-dessous et retournez-le à la SHDM par la poste ou en personne.

### 2/ Par paiement en ligne

Effectuez un paiement en ligne par l'intermédiaire de votre institution financière de façon sécuritaire et fiable.

Voici la marche à suivre :

- Visitez le site Internet de votre institution financière et ouvrez une session pour avoir accès aux services bancaires en ligne.
- Ajoutez la SHDM comme bénéficiaire à vos paiements de factures en tapant « SHDM » dans le moteur de recherche des bénéficiaires et ajoutez « SHDM-loyer ». Si l'institution vous propose une catégorie, cochez « résidences, logements et loyers ».
- Entrez votre numéro de locataire qui correspond aux 11 chiffres inscrits sur votre bail (à ne pas confondre avec le numéro du formulaire du bail). Inscrivez ce numéro sans espace ni traits d'union.
- Une fois « SHDM-loyer » inscrit dans votre liste de bénéficiaires, vous pourrez effectuer votre paiement en toute simplicité et sécurité, chaque mois.

**À NOTER : Un délai de 24 à 72 heures est à prévoir pour le traitement par votre institution bancaire avant la réception de votre paiement par la SHDM. Il faut donc effectuer son paiement au moins 72 heures avant le 1er du mois.**

La plupart des institutions financières vous offrent également la possibilité de programmer des paiements automatiques à une date précise, de façon récurrente.

À noter que le paiement en ligne est possible uniquement auprès des institutions partenaires de la SHDM, qui sont les suivantes : Banque de Montréal, Banque Laurentienne, Banque Nationale du Canada, Banque Royale, Banque Scotia, Banque TD, CIBC, Desjardins (Accès D), HSBC, Tangerine.



### 3/ Par la poste

Vous pouvez effectuer votre paiement par chèque ou par mandat-poste en libellant celui-ci au nom de la Société d'habitation et de développement de Montréal (SHDM) et le faire parvenir par la poste à l'adresse suivante :

**SHDM**

800, boulevard De Maisonneuve Est, bureau 2200  
Montréal (Québec) H2L 4L8

**IMPORTANT : Veuillez indiquer votre numéro de locataire au verso du chèque. Ce numéro correspond aux 11 chiffres inscrits sur votre bail (à ne pas confondre avec le numéro du formulaire du bail).**

Vous ne retrouvez pas votre numéro de locataire ? Communiquez avec nous au 514 380-7436.

### 4/ En personne

Vous pouvez effectuer votre paiement en espèces ou par Interac en vous présentant à la SHDM située au 800, boulevard De Maisonneuve Est, bureau 2200, Montréal (Québec) H2L 4L8.

**À NOTER : Les bureaux de la SHDM sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, sauf les jours fériés.**



Numéro de locataire \_\_\_\_\_

## Formulaire d'adhésion au retrait direct

<b>Titulaire(s) du compte</b>		
Nom et prénom du (des) titulaire(s)		No de téléphone
Adresse		
Ville, province		Code postal
<b>Institution financière</b>		<b>Organisme bénéficiaire</b>
Nom de l'institution		Nom de l'organisme
No de l'institution		<b>Société d'habitation et de développement de Montréal</b>
No de transit		No de téléphone 514 380-7436
Adresse		Adresse
		800, boul. De Maisonneuve Est, bureau 2200
Ville, province	Code postal	Ville, province Montréal (Québec)
		Code postal H2L 4L8
<b>Autorisation de retrait</b>		
Je soussigné(e), autorise l'organisme bénéficiaire à effectuer des retraits dans mon compte no _____, détenu à l'institution financière, à la fréquence suivante :		
<input type="checkbox"/> mensuelle, le 1 <sup>er</sup> jour de chaque mois, pour le service de location mensuelle d'un logement.		
<input type="checkbox"/> Chaque retrait correspondra à un montant fixe de _____ \$, lequel pourra être majoré sans autre autorisation de ma part, pourvu que l'organisme bénéficiaire me transmette un avis écrit dans les délais légaux prévus.		
Par ailleurs, je conserve le droit de révoquer en tout temps mon autorisation en avisant par écrit l'organisme bénéficiaire. Je dégage l'institution financière de toute responsabilité si la révocation n'était pas respectée, à moins qu'il ne s'agisse d'une négligence grave de sa part.		
J'informerai l'organisme bénéficiaire, par écrit et dans un délai raisonnable, de tout changement aux présentes.		
Je conviens que l'institution financière où j'ai mon compte n'est pas tenue de vérifier que le paiement est prélevé conformément à mon autorisation.		
Je reconnais que le fait de remettre la présente autorisation à l'organisme bénéficiaire équivaut à la remettre à l'institution financière indiquée plus haut.		
<b>Remboursement</b>		<b>Consentement à la communication de renseignements</b>
L'institution financière me remboursera, au nom de l'organisme, les montants retirés par erreur dans les 90 jours du retrait pour un titulaire particulier et dans les 10 jours du retrait pour un titulaire d'entreprise, dans la mesure où le remboursement est demandé pour l'une ou l'autre des raisons suivantes :		Je consens à ce que les renseignements contenus dans ma demande d'adhésion au retrait direct soient communiqués à l'institution financière, dans la mesure où cette communication de renseignements est directement reliée et nécessaire à la bonne mise en œuvre des règles applicables en matière de débits préautorisés.
a) le retrait n'a pas été effectué conformément à mon autorisation; b) mon autorisation a été révoquée; c) je n'ai pas reçu l'avis préalable de 10 jours avant la date du retrait.		
Je comprends que je devrai faire une déclaration écrite à cet effet à l'institution financière sur le formulaire qu'elle me fournira.		
Enfin, je reconnais qu'une demande de remboursement produite après les délais indiqués précédemment devra être réglée contre l'organisme et moi, sans responsabilité ni engagement de la part de l'institution financière.		
<b>IMPORTANT : Joindre un chèque personnel portant la mention « ANNULÉ » pour éviter toute erreur de transcription.</b>		
Si vous changez de compte ou d'institution financière, veuillez en aviser l'organisme.		



## Faire installer une connexion Internet

Si vous souhaitez faire installer une connexion Internet dans votre logement, le technicien de votre fournisseur Internet devra avoir accès au local technique de votre immeuble.

Voici les 2 étapes à suivre :

- 1/ Prenez rendez-vous avec le technicien de votre fournisseur Internet. Le rendez-vous doit obligatoirement être entre 8 h et 16 h 30, du lundi au vendredi.
- 2/ Faites votre demande de service pour avoir accès au local technique en remplissant le [formulaire en ligne](#) ou téléphonez-nous au 514 380-7436.

La demande de service doit être faite au moins 72 h avant votre rendez-vous.

Le jour du rendez-vous, un employé de la SHDM sera sur place pour permettre au technicien d'accéder au local technique.

La SHDM ne peut garantir l'accès au local technique si la demande est faite moins de 72 h avant l'intervention du technicien.

## Programmer votre interphone

Il se peut que l'ouverture de la porte principale de votre immeuble se fasse par un interphone, qui doit être connecté à votre appareil téléphonique.

Si c'est le cas, dès votre emménagement dans le logement, vous devez nous contacter pour que nous programmions l'interphone pour vous permettre d'ouvrir la porte lorsqu'un invité ou un livreur se présentent pour vous.

Voici les 2 étapes à suivre :

- 1/ Faites une demande de service de réparation [en ligne](#) ou téléphonez-nous au 514 380-7436.
- 2/ Un employé de la SHDM prendra rendez-vous avec vous pour venir programmer l'interphone sur votre téléphone.



## Poser les bons gestes pour éviter les sinistres

Malgré tous les efforts de prévention, un incendie ou une fuite d'eau peuvent se produire dans votre logement. Vous avez le pouvoir de limiter l'impact d'un sinistre en posant quelques gestes simples.

### 1/ **Maintenez votre avertisseur de fumée en fonction**

Chaque locataire est responsable de vérifier le bon fonctionnement et de changer les piles des avertisseurs de fumée de son logement. Les services de prévention des incendies recommandent de changer la pile au moins une fois par an et il est interdit de mettre l'avertisseur de fumée hors service.

### 2/ **Gardez un extincteur à portée de la main**

Chaque locataire peut se procurer un extincteur multiusage ABC personnel pour son logement.

### 3/ **Prenez une assurance habitation**

En cas de sinistre, le propriétaire n'est pas responsable du remplacement des effets personnels des locataires (vêtements, meubles, électroniques, etc.). Une assurance habitation et responsabilité civile protège des imprévus et offre un dédommagement financier en cas de sinistre ou d'événement.

Être bien assuré, c'est important !

Communiquez avec un courtier ou avec une compagnie d'assurance pour obtenir une assurance qui répond à vos besoins. Pour plus d'information, vous pouvez visiter le site de la [Chambre de l'assurance de dommages](#) ou téléphoner au 514 842-2591.



## Trouver le bon accompagnement en cas de difficulté personnelle

Vous traversez une période difficile et vous avez besoin d'aide ? Sachez que vous n'êtes pas seul. Plusieurs ressources existent pour vous accompagner.

Difficultés financières, enjeux de santé physique ou mentale, accompagnement social, voici quelques ressources qui peuvent vous offrir du soutien et de l'accompagnement.

- Service d'information et de référence sur les services sociocommunautaires : 211  
En appelant le 211 ou en visitant ce [site Web](#), trouvez l'organisme ou le service adapté.  
Le 211 est un guichet unique regroupant l'ensemble des services sociocommunautaires du Grand Montréal.
- Consultez également cette [liste de ressources](#) pour obtenir du soutien sur des enjeux spécifiques (aide pour le budget, accompagnement pour personnes âgées, problèmes de salubrité, références pour des enjeux de santé mentale ou physique, etc.).



**SOCIÉTÉ D'HABITATION  
ET DE DÉVELOPPEMENT  
DE MONTRÉAL**

800, boulevard De Maisonneuve Est  
Bureau 2200  
Montréal (Québec) H2L 4L8  
Téléphone : 514 380-7436

[shdm.org](http://shdm.org)