

ANNEXE A

Définition d'une offre valide

Une offre est jugée valide si le logement est d'une taille adéquate et si la propriété figure parmi les préférences du ménage dans sa demande d'inscription à la liste d'attente centralisée – ou si ses préférences sont insuffisantes ou n'ont pas été établies – et si elle se situe dans la zone du gestionnaire de services.

Définition d'une offre valide

Aux fins de l'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu (LIR), une offre est considérée comme valide si :

- la taille du logement est adéquate;
- le mandat est conforme;
- la propriété figure dans les préférences du ménage dans sa demande d'inscription à la liste d'attente centralisée – ou si ses préférences sont insuffisantes ou n'ont pas été établies – et est située dans la zone du gestionnaire de services; et
- l'offre respecte les lignes directrices établies à l'annexe A de la directive 23-02.

Dans le cas d'une coopérative d'habitation, l'offre est considérée comme valide à moins que la coopérative rejette la demande d'adhésion du ménage.

Les motifs suivants ne peuvent justifier le refus d'une offre ou servir d'argument pour dire qu'une offre est invalide :

- stationnement sur place;
- impossibilité d'être joint aux coordonnées (courriel et numéro de téléphone) fournies dans la demande d'inscription à la liste d'attente centralisée;
- exigences particulières qui n'avaient pas été précisées ou inscrites au dossier;
- défaut de répondre à une offre.

Les fournisseurs de logement doivent remplir le formulaire Offre de logements à loyer indexé sur le revenu pour documenter l'information concernant l'offre de logement. Ce formulaire doit être conservé comme un dossier et doit pouvoir être fourni sur demande par le gestionnaire de services. Une copie de ce formulaire doit être envoyée à l'administrateur de la liste d'attente centralisée dans un délai d'un jour ouvrable à partir de l'achèvement du processus d'offre.

Lignes directrices relatives aux offres

Les fournisseurs de logements doivent suivre le processus suivant pour offrir un logement à LIR à un ménage. Celui-ci se déroule sur une période de 15 jours ouvrables.

Processus de contact avec les ménages (jour 1 à jour 3)

- Téléphone n° 1 : appeler les membres du ménage au numéro fourni dans la demande d'inscription à la liste d'attente centralisée pour les informer de l'offre. Laisser un message vocal si nécessaire.

- Courriel : immédiatement après l'appel, envoyer un courriel à l'adresse fournie dans la demande d'inscription pour informer les membres du ménage de l'offre. Le courriel peut contenir des renseignements comme l'ensemble domiciliaire ciblé, la description du logement, les commodités offertes et la date d'emménagement possible. Il doit aussi préciser le délai pour répondre au fournisseur de logements (3 jours ouvrables) et les conséquences de ne pas répondre.
- Téléphone n° 2 : en l'absence d'une réponse, rappeler les membres du ménage au moins 1 jour ouvrable après le premier appel. Préciser aux membres du ménage qu'il s'agit de la dernière tentative pour les joindre. Confirmer la date et l'heure d'expiration de l'offre et les conséquences de ne pas répondre. Laisser un message vocal si nécessaire.

Processus de la visite du logement et d'acceptation (jour 4 à jour 10)

- Communiquer avec le ménage pour organiser une visite. La visite doit avoir lieu dans un délai de 7 jours ouvrables après avoir fait l'offre.
- Le ménage doit informer le fournisseur de logements dans 1 jour ouvrable suivant la visite du logement s'il accepte l'offre; dans le cas d'un refus, le fournisseur de logements doit expliquer les conséquences, et le ménage dispose du temps restant pour réévaluer sa décision.

Processus de confirmation de l'admissibilité du ménage (jour 11 à jour 15)

- Dans un délai de 5 jours ouvrables de l'acceptation du logement, le ménage est tenu de fournir **tous les documents** pour confirmer son admissibilité à l'aide sous forme de LIR. Précisez la date à laquelle on doit soumettre les documents, que l'offre se terminera alors et précisez le résultat si l'on ne fournit pas les documents.
- Le troisième jour ouvrable après l'acceptation de l'offre, si le ménage n'a pas soumis les documents requis, communiquez avec le ménage pour les aviser de la date à laquelle se termine l'offre si les documents ne sont pas soumis, et le résultat de ne pas soumettre les documents.
- Une fois l'admissibilité confirmée, le fournisseur de logement doit mettre à jour la demande d'inscription dans la liste d'attente centralisée immédiatement.
- Avis écrit : une fois le processus d'offre terminé, faire parvenir au ménage un avis précisant le résultat (offre acceptée, offre refusée ou absence de réponse).

Processus pour les ménages

Les ménages doivent :

- maintenir leurs coordonnées à jour dans leur demande d'inscription à la liste d'attente centralisée, en fournissant une adresse courriel et un numéro de téléphone pour être informés des offres de logement;
- fournir rapidement les documents relatifs à toute exigence particulière afin d'établir des préférences adéquates;

- fournir le nom d'une autre personne-ressource à joindre par courriel ou téléphone s'il est impossible de communiquer avec eux de cette façon;
- répondre au fournisseur de logements dans les 3 jours ouvrables suivants le premier appel/le courriel concernant l'offre de logement;
- visiter le logement offert dans un délai de 7 jours ouvrables après réception de l'offre;
- dans 1 jour ouvrable suivant la visite du logement, informer le fournisseur de logements de sa décision;
- dans un délai de 5 jours ouvrables de l'acceptation du logement, soumettre **tous les documents de vérification** pour confirmer l'admissibilité;
- s'ils ne peuvent accepter une offre pendant une certaine période, communiquer avec l'administrateur de la liste d'attente centralisée pour préciser les motifs et la durée de la suspension proposée, après quoi l'administrateur peut, à son entière discrétion, suspendre le processus d'offre pour une période de 60 jours consécutifs ou de 90 jours cumulatifs dans une année civile, puis fournir au ménage la confirmation écrite de la période de suspension accordée.