

# COMMUNAUTÉ CAPREIT

NUMÉRO 1 | 2025  
www.capreit.ca

RELIE LES COMMUNAUTÉS DE LOCATAIRES AU CANADA

## Demandez à Mark quoi que ce soit

*Le président et chef  
de la direction répond  
à vos questions*  
Page 1

---

*Pleins feux sur le  
personnel de CAPREIT*  
Page 2

---

*Protégez-vous contre  
les fraudes liées au  
logement*  
Page 5



CANADIAN APARTMENT  
PROPERTIES • REIT

**#BESTPLACETOLIVE**



# Demandez à Mark quoi que ce soit

**Mark Kenney**

Président et chef de la direction

Chez CAPREIT, nous sommes conscients que pour offrir une expérience de vie exceptionnelle, les efforts de nombreuses équipes dévouées doivent être conjugués. Au cours de ce premier segment de l'année, le président et chef de la direction, Mark Kenney, répond aux questions des locataires afin de vous aider à mieux comprendre comment nous soutenons nos communautés.

#### **Comment le siège social et les opérations collaborent-ils pour soutenir nos communautés?**

Derrière chaque communauté bien gérée se cache un réseau de professionnels qui s'efforcent de faire en sorte que les locataires se sentent chez eux. Si nos équipes sur place s'occupent des opérations quotidiennes, elles sont soutenues par de nombreux services, allant des services de développement durable et de conservation aux services chargés de l'expérience des clients. Ces équipes collaborent avec votre gestionnaire immobilier local pour améliorer l'expérience des locataires, qu'il s'agisse d'améliorations de l'entretien ou d'initiatives communautaires.

#### **Quel est votre rôle en tant que chef de la direction? Chaque communauté CAPREIT est-elle importante pour vous, ou vous concentrez-vous sur la situation dans son ensemble?**

Chaque communauté est un élément essentiel de la réussite de CAPREIT. J'adopte une approche pratique à l'égard du leadership de CAPREIT. Je visite régulièrement nos propriétés, j'écoute les locataires et le personnel pour m'assurer que nous nous améliorons continuellement. Si nous avons une vue d'ensemble, c'est grâce aux personnes qui vivent dans nos communautés.

#### **CAPREIT gère des communautés partout au Canada. Comment garantir la cohérence de l'expérience des locataires dans les différents emplacements?**

Bien que chaque communauté soit unique, nous disposons de normes et de meilleures pratiques à l'échelle de l'entreprise qui garantissent une expérience cohérente et de haute qualité pour tous les locataires. Qu'il s'agisse des délais d'intervention pour la maintenance ou des initiatives d'engagement communautaire, nos équipes sont formées pour maintenir le même niveau de service dans toutes les propriétés. Nous effectuons également des vérifications régulières pour maintenir le niveau de vie communautaire et avons mis en place des systèmes de rétroaction pour nous aider à améliorer continuellement nos services.

#### **Comment CAPREIT aborde-t-il la durabilité au sein de ses communautés?**

La durabilité est un objectif clé pour nous. Notre équipe chargée de la durabilité et de la conservation travaille en étroite collaboration avec les équipes immobilières pour mettre en œuvre des solutions écoénergétiques, des programmes de réduction des déchets, des systèmes de recharge de véhicules électriques et des initiatives de conservation de l'eau. Nous sommes toujours à la recherche de moyens pour améliorer notre impact sur l'environnement tout en maintenant les coûts à un niveau raisonnable pour les locataires.

Si vous souhaitez que votre question figure dans notre infolettre, veuillez envoyer votre question à [goodnews@capreit.net](mailto:goodnews@capreit.net).



## PLEINS FEUX SUR LE PERSONNEL DE CAPREIT

# Emily Engram

## Spécialiste de la location mobile

En tant que spécialiste de la location mobile, Emily Engram assume diverses responsabilités au sein d'un portefeuille de six (6) communautés CAPREIT à Edmonton, en Alberta. Au cours de ses six mois de travail à CAPREIT, Emily s'est distinguée en fournissant un soutien exceptionnel aux locataires actuels et potentiels. Elle répond rapidement et avec professionnalisme aux demandes, s'assurant que tous les problèmes sont résolus efficacement et à la satisfaction des locataires.

### **Nous avons demandé à Emily ce qu'elle aime le plus dans son rôle de spécialiste de la location mobile chez CAPREIT :**

« Travailler à CAPREIT est une expérience enrichissante. J'aime interagir avec les locataires au quotidien et mes collègues me soutiennent beaucoup ».

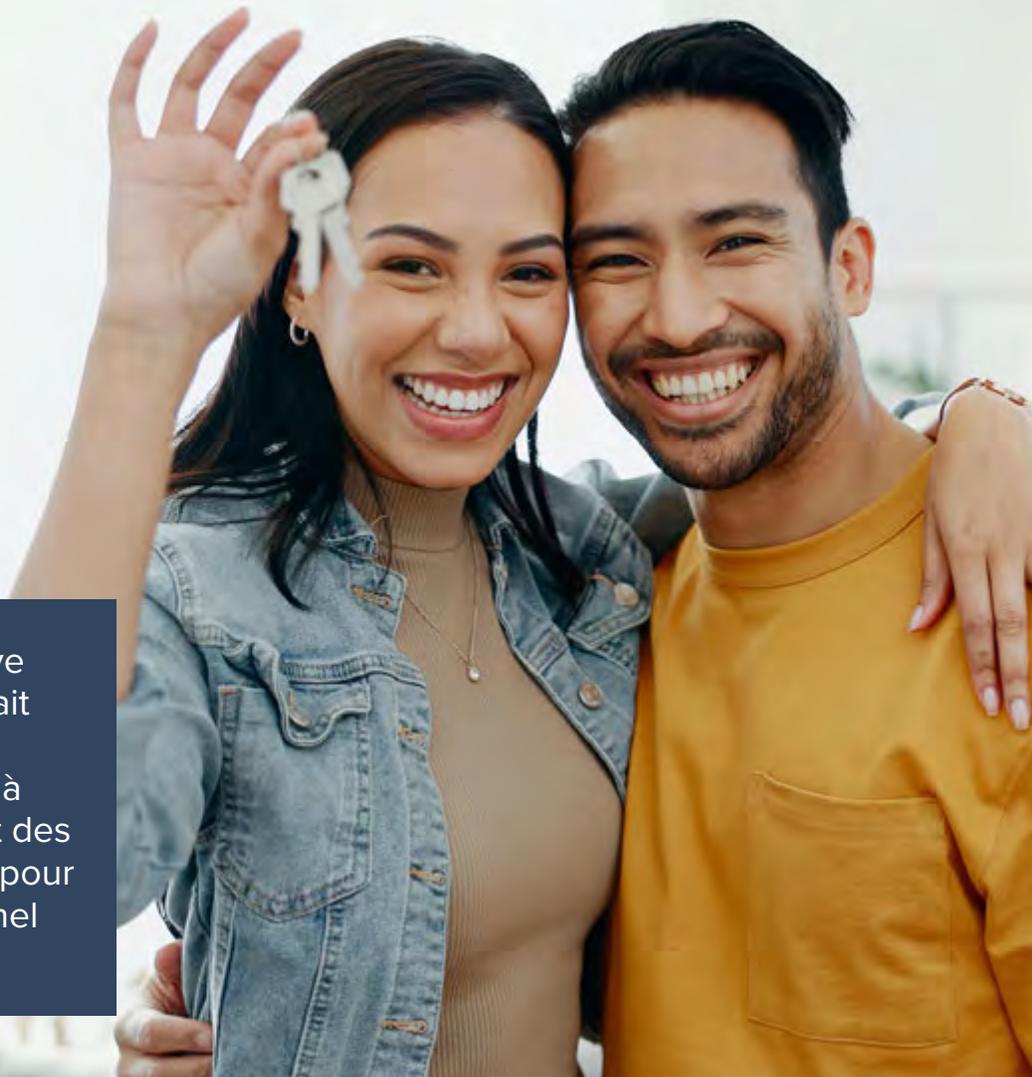
### **Voici le témoignage d'un de nos locataires au sujet d'Emily :**

« Notre expérience aux appartements à The View à Edmonton a été extraordinaire. Depuis notre demande initiale jusqu'à l'emménagement, Ursula et Emily se sont occupées de tout avec professionnalisme, gentillesse et attention. Elles ont rendu le processus fluide et sans stress grâce à leur calme, leur patience et leur volonté d'aider. Nous nous sommes sentis valorisés et respectés tout au long du processus. Elles ont transformé ce qui aurait pu être une expérience accablante en une expérience agréable. Nous recommandons vivement les appartements à The View et la rencontre avec Emily. Ses collègues et elle sont des professionnels et des personnes formidables. Nous leur sommes extrêmement reconnaissants d'avoir fait en sorte que notre transition vers cette belle maison soit une expérience aussi positive ».

# Impact « Clés »

## Redonner à nos communautés

Dans le cadre de son initiative Impact « Clés », CAPREIT a fait don de **150 dollars** à des organismes de bienfaisance à travers le Canada, soutenant des causes qui comptent le plus pour nos locataires, notre personnel et nos communautés.



Lancée en 2024, l'objectif de cette initiative est d'avoir un impact durable au sein de nos communautés. Pour chaque nouveau bail signé entre novembre et décembre 2024, CAPREIT a contribué aux organisations qui font une différence à travers le pays. Grâce à la participation de nos nouveaux locataires, ces fonds permettent aujourd'hui de fournir de la nourriture, un abri et un soutien aux personnes dans le besoin.

Nous avons soutenu ensemble les organisations remarquables suivantes :

- Banques alimentaires Canada (Mississauga, ON)
- FoodShare Toronto (Toronto, ON)
- Habitat for Humanity Greater Vancouver (Burnaby, C.-B.)
- Brown Bagging for Calgary's Kids (Calgary, AB)
- Leftovers Foundation (Calgary, AB)
- REACH Regina (Regina, SK)
- Dans la rue (Montréal, QC)
- Le Chaînon (Montréal, QC)
- Hope Blooms (Halifax, N.-É.)
- Shelter Nova Scotia (Halifax, N.-É.)

Ces organisations se consacrent à des questions urgentes telles que l'insécurité alimentaire, l'instabilité du logement et l'autonomisation des jeunes - des causes qui touchent profondément nos locataires et le personnel.

Nous exprimons notre profonde gratitude aux organisations incroyables qui ont un impact, ainsi qu'à nos locataires qui continuent à faire partie de communautés qui se soucient des autres.

Cette étape n'est qu'un début. Nous construisons tous ensemble des communautés plus fortes et prouvons que lorsque nous rassemblons, nous pouvons apporter des changements importants.



# IMPACT « CLÉS »

PRENDRE SOIN DE NOS COMMUNAUTÉS



# Pourquoi la location avec CAPREIT est un choix judicieux

Sur le marché actuel du logement locatif, il existe un certain nombre d'options de location. Certains peuvent penser que la location auprès d'un propriétaire d'appartement ou d'un propriétaire privé est la même chose que la location auprès d'un fournisseur de logements locatifs tel que CAPREIT. Toutefois, il existe de grandes différences qui peuvent ne pas être apparentes immédiatement. Souvent, les propriétaires

privés ont leurs propres priorités et sont mal équipés pour apporter un soutien à leurs locataires en cas de besoin. Avec un fournisseur de logements locatifs comme CAPREIT, il s'agit de faire partie d'une communauté gérée de manière professionnelle où l'expérience des locataires est une priorité. Voici pourquoi vous devriez y attacher de l'importance :

## Location auprès d'un propriétaire d'appartement | propriétaire privé contre Location avec CAPREIT

	Location auprès d'un propriétaire d'appartement	Location avec CAPREIT
<b>Stabilité et garantie du bail</b>	Les conditions du bail peuvent changer de manière inattendue si le propriétaire décide de vendre ou de revenir s'installer.	CAPREIT offre une garantie de location à long terme avec des conditions de location claires et cohérentes.
<b>Entretien et réparations</b>	Les délais d'intervention varient selon la disponibilité du propriétaire ou sa volonté d'investir dans des réparations.	Des équipes de maintenance sur site dédiées, disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, assurent un service rapide et professionnel.
<b>Commodités et espaces partagés</b>	L'accès aux commodités dépend des règles de appartements, qui peuvent changer à tout moment.	Les locataires bénéficient d'équipements bien entretenus avec des politiques et un entretien uniformes.
<b>Service à la clientèle</b>	Les niveaux de service dépendent de l'approche adoptée par chaque propriétaire.	CAPREIT dispose d'une équipe de professionnels chargés de l'expérience client qui se concentre sur la satisfaction des locataires, ainsi que de nombreux moyens d'obtenir l'aide dont vous avez besoin.
<b>Hausses de loyer et frais</b>	Le contrôle des loyers peut ne pas s'appliquer et les frais peuvent changer de manière inattendue.	Des structures de loyer transparentes respectent les règlements, ce qui garantit l'équité et la prévisibilité.
<b>Communauté et engagement</b>	Les propriétaires d'appartement ne peuvent pas investir dans des événements communautaires ou dans l'engagement des locataires.	CAPREIT favorise le sentiment d'appartenance communautaire par le biais d'initiatives et de programmes destinés aux locataires. Nous cherchons des moyens de bâtir des communautés par le biais d'événements et de l'engagement.



# Protégez-vous contre les fraudes liées au logement

Les escroqueries visant les communautés de locataires ont connu une augmentation alarmante. Les fraudeurs sont de plus en plus sophistiqués, ce qui fait qu'il est plus facile pour les locataires d'être victimes de manœuvres malveillantes. La sensibilisation est la meilleure défense pour prévenir les fraudes liées au logement. Voici quelques façons de protéger vos renseignements personnels.

## **FRAUDES COURANTES LIÉES AU LOGEMENT**

### **Faux avis de vente d'immeubles**

Les fraudeurs peuvent envoyer des courriels affirmant que votre immeuble a été vendu, vous demandant d'effectuer des paiements de loyer sur un nouveau compte. CAPREIT ne demandera jamais le paiement de loyer de cette façon. Si vous recevez un message suspect, ne répondez pas et ne cliquez sur aucun lien. Vérifiez toujours auprès de la direction de votre bâtiment.

### **Usurpation d'identité du personnel de l'immeuble**

Les fraudeurs peuvent envoyer des courriels prétendant être votre équipe de gestion, demandant le paiement du loyer par le biais de liens ou de différentes méthodes de paiement. Ces courriels proviendront probablement d'une source de courriel inconnue. CAPREIT ne demandera jamais de paiement de loyer

par le biais de liens de courriel. Le moyen le plus sûr de payer le loyer est d'utiliser notre option de paiement préautorisé (PAP) dans le Portail des locataires. Si vous recevez un courriel inattendu au sujet des paiements, communiquez directement avec le personnel de votre immeuble.

### **COMMENT IDENTIFIER UN COURRIEL D'HAMEÇONNAGE**

**Ne faites pas confiance au nom affiché** — Les fraudeurs peuvent falsifier les noms affichés sur les courriels. Vérifier directement l'adresse électronique.

**Regardez, mais ne cliquez pas** — Passez la souris sur les liens avant de cliquer.

**Vérifier les fautes d'orthographe** — Les fautes de grammaire un signal d'alarme.

**Surveillez les demandes urgentes** — Les fraudeurs créent une fausse urgence pour vous mettre sous pression.

**Ne partagez jamais de renseignements personnels** — CAPREIT ne vous demandera jamais par courriel des informations sensibles comme votre NAS ou vos informations bancaires.

Si vous soupçonnez une escroquerie, signalez-la immédiatement à votre équipe de direction. Rester informé permet de préserver la sécurité de nos communautés!



## Nettoyage de la ventilation de la sècheuse : Prévenir les risques d'incendie grâce à un entretien approprié

Que vous disposiez d'une buanderie dans votre appartement ou que vous utilisiez des installations communes dans nos communautés CAPREIT, la propreté des sècheuses est essentielle pour maintenir l'efficacité et garantir que les vêtements sèchent correctement. Au fil du temps, les peluches et la poussière peuvent s'accumuler à l'intérieur de l'appareil, ce qui allonge les temps de séchage, augmente la consommation d'énergie et peut même entraîner des risques d'incendie.

En suivant ces étapes simples, vous pouvez aider à assurer le bon fonctionnement des sècheuses et votre routine de lavage sans tracas.

### Chaque recharge : Nettoyer le filtre à peluches

Un filtre à peluches obstrué peut ralentir considérablement le temps de séchage. Après chaque utilisation, retirez le filtre à peluches (généralement situé près de l'ouverture de la sècheuse), enlevez délicatement les peluches à la main et remettez le filtre en place. Évitez d'utiliser de l'eau, car les peluches mouillées sont plus difficiles à enlever.

### Nettoyer le bac à peluches et l'extérieur

#### Nettoyage du bac à peluches :

- Retirez le filtre à peluches et utilisez un aspirateur ou une brosse de nettoyage pour sècheuse pour éliminer toute accumulation de peluches à l'intérieur du filtre. Remplacez le filtre à peluches une fois terminé.



#### Nettoyage extérieur :

- Essuyez les surfaces, les boutons et les molettes avec un vaporisateur de nettoyage doux et un chiffon en microfibras.
- Déplacez la sècheuse, si possible, pour nettoyer derrière et autour d'elle, en enlevant la poussière ou les débris de tissu qui pourraient constituer un risque d'incendie.
- Veillez à ce que la zone environnante ne soit pas encombrée - évitez de ranger des objets au-dessus ou à proximité de l'appareil afin de réduire les risques d'incendie.

#### Nettoyage en profondeur : Entretien de la ventilation et des conduits

Un événement d'échappement bouché peut entraîner des temps de séchage plus longs et une surchauffe. Si le temps de séchage semble plus long que d'habitude ou si le flux d'air provenant de la ventilation extérieure est faible, il est peut-être temps de procéder à un nettoyage de la ventilation. En règle générale, votre équipe de gestion effectuera l'entretien régulier des conduits pour s'assurer que les sècheuses sont correctement entretenues. Si vous rencontrez des problèmes de colmatage ou des périodes de séchage plus longues, veuillez soumettre une demande de service par l'entremise du Portail des locataires.

L'entretien régulier de la sècheuse permet de prolonger la durée de vie de la machine, de maintenir les vêtements en bon état et de réduire les coûts énergétiques. En intégrant ces habitudes de nettoyage à votre routine, vous pouvez contribuer à maintenir une expérience de lavage plus sécuritaire et plus efficace.



### Événement de la Saint-Valentin, Appartements Benny Crescent — Montréal (Québec)

L'équipe des appartements Benny Crescent à Montréal, au Québec, a eu beaucoup de plaisir à célébrer la Saint-Valentin avec nos merveilleux locataires. Cette matinée a été l'occasion de distribuer des prix, de nouer des liens et de renforcer les relations au sein de la communauté. Nous avons été ravis de recevoir des commentaires aussi réconfortants – le service de notre équipe de propriété communautaire est de premier ordre, et le Portail des locataires de CAPREIT rend la vie communautaire si facile, avec des notifications opportunes et des paiements et réservations simples.

### Cabine photographique de la Saint-Valentin à Willoughby Willoughby Walk, Parque on Park, The Point et The Lincoln (Colombie-Britannique)

Nos événements de cabine photographique de la Saint-Valentin à Willoughby Willoughby Walk, Parque on Park, The Point et The Lincoln en Colombie-Britannique ont été un succès, et nous ne pouvions pas être plus heureux de voir nos charmants locataires créer des souvenirs ensemble. Des doux sourires aux poses amusantes, chaque moment capturé est un témoignage de la merveilleuse communauté que nous avons ici.



### Événement de la Saint-Valentin Pylônes Applewood - Mississauga (Ontario)

Les moments parfaits se préparent autour d'un café. L'équipe des appartements Applewood Towers à Toronto, en Ontario, a égayé la Saint-Valentin de ses locataires en leur offrant une tasse d'amour et de délicieuses friandises. Nos locataires font des appartements Applewood Towers le meilleur endroit où vivre, où la bienveillance et la communauté prospèrent. Merci de faire partie de cette incroyable communauté!

### Saint-Valentin au Dolphin Square - Richmond (C.-B.)

Notre équipe immobilière a organisé un charmant événement pour la Saint-Valentin au Dolphin Square à Richmond, en Colombie-Britannique! Les locataires se sont réunis pour une journée amusante, célébrant l'amour et l'esprit communautaire. L'atmosphère était remplie de rires, de joie et de liens authentiques. Un grand merci à tous nos merveilleux locataires d'avoir rendu cette journée si spéciale!



CANADIAN APARTMENT  
PROPERTIES • REIT

capreit.ca



Nous sommes sur les réseaux sociaux, suivez-nous!



@caprent



@caprent



@caprent



@caprent



@caprent