

# Neighbours



SUMMER 2013

To ensure that you're up-to-date with MetCap news and information that affects you, we introduce *Voisins*, a quarterly newsletter for our Montreal residents. Here you'll find notices and advice to ease your accommodation in a MetCap building and to enable your interaction with Customer Service. Each issue will provide contact information to allow you to get in touch when you want to.

At MetCap, employees strive to "provide great living experiences in friendly neighbourhoods." That mission applies equally to staff in your building and in our corporate offices, and we take it seriously. We want residents to feel at home – welcome, safe and secure – in each of our properties, and take note of all feedback and suggestions aimed at promoting that sense of inclusiveness.

## Customer Service: Here to Help

There are several ways to contact MetCap Customer Service. If you do, we'll do our best to quickly sort out the problem.

❖ Resident Helpline – 1-877-638-2271

If you have an issue that has not been resolved to your satisfaction by your Property Management teams, provide details to Customer Service using this Helpline. It is staffed Monday to Friday, from 8 am to 8 pm; Saturday, from 10 am to 5 pm; and Sunday, from 12 pm to 5 pm. Outside of these hours, you can leave a message and know that your call will be returned within 24 hours or on the following business day. When you leave a message, be sure to speak clearly, provide your name and phone number, as well as your building and suite number, and include information about the problem you're experiencing.

❖ Email – [customerservice@metcap.com](mailto:customerservice@metcap.com)

Include your phone number, your building and suite number, and information about the problem in your message. We'll follow up within 24 hours or on the next business day.

❖ After-Hours Emergency Number – 1-866-511-0536

Call this number if you face or notice during the Resident Manager's off hours a major building-related emergency, such as flooding, that must be dealt with immediately. For fire and medical emergencies, call 911.

The Resident Manager in your building is always your first contact for maintenance and service requirements. During office hours, submit a maintenance-request form to your Resident Manager, keeping a copy of the form for yourself in case you need to answer questions about or follow up on the request.

While helping to solve problems is often what we're called upon to do, Customer Service representatives are also pleased to hear good-news stories. If you've received great service from your Property Management team, noticed how good your building and grounds look or enjoyed a fun building get-together, please let us know. With your permission, we'll share your story in a coming newsletter.

## MetCap Memo

### Good Neighbours

- ❖ A Place You Can Be Proud to Call Home: To make your building a pleasure to come home to, we've enhanced the grounds where possible, not only by planting flowers, but also by installing lawn sprinklers to ensure that all looks lush and green. Please help to keep the property looking good by stooping-and-scooping after your dogs and not littering.
- ❖ Tenant-Referral Program: Do you know that you could get \$200 from MetCap just for encouraging your friends to move to a MetCap building? If you've been a MetCap tenant for at least a year and your friend is approved for an apartment with us and moves in, we'll sign a cheque for you. That's good in two ways: You get some extra money and you get to choose your neighbours! Speak to your Resident Manager to learn more about this program.
- ❖ Winning the Battle Against Bugs: Cockroaches and bed bugs are pests that no one wants to live with, so at MetCap properties, we do all we can to keep bugs at bay. Dealing with a bug problem as soon as you discover it is key to limiting spread of the bugs; inform your Property Management team promptly, and

we'll quickly schedule and help you prepare for pest extermination.

### Tenant Insurance: Coverage for Unexpected Events

Bad things sometimes happen even to the most careful people; accidents, after all, are unexpected events that occur unintentionally. To be as prepared as possible to deal with the fallout of accidents in your apartment, you should purchase tenant insurance. Such insurance covers loss or damage due to theft, vandalism or fire, for example, as well as additional living expenses incurred if your apartment is damaged enough that you have to move out temporarily or put your belongings into storage.

Tenant insurance also provides liability coverage if someone is hurt, or their belongings damaged, because of your negligence. If you should happen to run a bath, then get distracted and return to the tub only to find that you've flooded the suite below you, your insurance will kick in to save you from a possibly hefty repair bill.

If you're lucky, you'll never need to make a claim. But if you're not, you'll

be very glad to have the coverage you need to bounce back from a property-damaging accident.

### Thanks for Your Patience

On Wednesday, August 7, the water main at Place Dorchester broke. The water was turned off until Friday morning, leaving residents with no water for drinking, showering or toilet use for a couple of days. Unfortunately, water flooded the third-level parking lot, requiring the removal of cars and damaging the concrete floor. Concrete at the northwest corner of the building was also damaged.

On the 8th, we undertook excavation work to determine the location of the pipe break, and found that it had occurred on City of Montreal property. The City made repairs on the Friday, and we were able to get the water back on.

Residents were understanding as we worked through the repair process, and we thank you all for that. We provided bottled drinking water and chemical toilets, and you patiently made do with them; your cooperation was much appreciated.

*Corporate Office Closures* MetCap's corporate office will be closed on: Thanksgiving – Monday, October 14

### Important Numbers:

- Fire/Medical Emergencies: 911
- Resident Helpline: 1-877-638-2271
- Maintenance Office: 514-748-6903
- After-Hours Emergencies: 1-866-511-0536



1285 Décarie, Suite 2,  
St-Laurent, Québec  
H4L 3N2  
*Corporate Office Closures*

Afin de nous assurer que vous êtes bien informés au sujet des plus récentes nouvelles et informations de MetCap qui vous touchent, nous lançons Voisins, une infolettre trimestrielle destinée à nos résidents de Montréal. Vous y trouverez des avis et des conseils pour faciliter votre hébergement dans un immeuble de MetCap et de favoriser une interaction avec notre Service à la clientèle. Dans chaque numéro, vous retrouverez les coordonnées requises pour vous permettre de nous contacter au besoin.

Chez MetCap, nos employés s'efforcent de "vous procurer des expériences de vie exceptionnelles dans le cadre d'un voisinage agréable et chaleureux." Cette mission s'applique également à notre personnel dans votre immeuble et dans nos bureaux corporatifs, et nous sommes sérieux en l'affirmant. Nous désirons que nos résidents se sentent chez eux – à la fois bienvenus et en sécurité – dans chacun de nos immeubles et nous prenons bien note de tous les commentaires et les suggestions visant à promouvoir ce sentiment d'appartenance.

## Le Service à la clientèle: Ici pour vous aider

Il y a différentes façons de contacter le Service à la clientèle de MetCap. Si vous nous contactez, nous ferons notre possible afin de solutionner rapidement votre problème.

- ❖ Service d'assistance téléphonique pour les résidents – 1-877-638-2271  
Si vous faites face à un problème qui n'a pas été solutionné à votre satisfaction par nos équipes de gestion dans les immeubles, communiquez les détails à notre Service à la clientèle en utilisant ce service d'assistance téléphonique. Un personnel à cet effet y est disponible de 8 h à 20 h du lundi au vendredi; de 10 h à 17 h le samedi; et de midi à 17 h le dimanche. À l'extérieur de ces heures, vous pouvez laisser un message et un suivi approprié de votre appel sera effectué dans les 24 prochaines heures ou au cours du prochain jour ouvrable. Lorsque vous laissez un message, assurez-vous de parler clairement, de laisser votre nom et numéro de téléphone ainsi que le nom de votre immeuble et votre numéro d'appartement, et laissez les informations relatives au problème auquel vous êtes confronté.
- ❖ Courriel – customerservice@metcap.com  
Dans votre message, veuillez y inscrire votre numéro de téléphone, le nom de votre immeuble et votre numéro d'appartement ainsi que les informations relatives au problème. Nous ferons un

suivi approprié dans les 24 prochaines heures ou au cours du prochain jour ouvrable.

- ❖ Numéro de téléphone d'urgence – 1-866-511-0536  
Durant les heures d'absence du gestionnaire de la résidence, téléphonez à ce numéro s'il survient une urgence majeure relativement à l'immeuble, telle une inondation, qui doit être réglée immédiatement. Pour les services d'incendie et les urgences médicales, téléphonez au 911.

Le gestionnaire de votre immeuble est toujours votre premier contact pour des demandes d'entretien et de services. Durant les heures de bureau, soumettez un formulaire de requête d'entretien à votre gestionnaire de l'immeuble et conservez une copie du formulaire dans l'éventualité où vous devriez répondre à des questions à ce sujet ou effectuer un suivi de votre requête.

Bien que l'assistance dans la solution de problèmes soit souvent ce qui nous est demandée, nos représentants du Service à la clientèle sont également heureux de recevoir de bonnes nouvelles de votre part. Si vous avez bénéficié d'un excellent service de votre équipe de gestion de l'immeuble, avez remarqué la propreté de votre immeuble et du terrain environnant ou avez apprécié une plaisante rencontre avec les autres résidents de l'immeuble, n'hésitez pas à nous le laisser savoir. Avec votre accord, nous partagerons votre histoire dans une prochaine infolettre.

## MetCap Memo

### De bons voisins

- ❖ Un endroit dont vous serez fier de dire que c'est votre maison: Afin que ce soit toujours plaisant de revenir à votre immeuble, nous avons tenté d'améliorer le plus possible les espaces environnants, non seulement en plantant des fleurs, mais également en installant des gicleurs automatiques pour que tout soit luxuriant et bien vert. Veuillez nous aider à maintenir la propreté de l'immeuble en ramassant les excréments de vos chiens et en ne jetant pas de déchets.
- ❖ Programme de référence de locataire: Savez-vous que vous pourriez recevoir 200\$ de MetCap simplement en encourageant vos amis à déménager dans un immeuble de MetCap? Si vous êtes locataire chez MetCap depuis au moins une année et que la candidature de votre ami est approuvée pour l'obtention d'un appartement avec nous et qu'il y déménage, nous vous remettons un chèque. Voilà deux bonnes raisons : Vous obtenez un peu d'argent et vous choisissez vos voisins! Parlez-en à votre gestionnaire de l'immeuble afin d'en savoir plus sur ce programme.
- ❖ Gagner la bataille contre les insectes: Les coquerelles et les punaises de lit sont des parasites nuisibles dont personne ne veut, et c'est pourquoi, dans les immeubles de MetCap, nous faisons notre possible pour tenir les insectes à distance. Le traitement d'un problème d'insectes, dès que vous le constatez, est un élément clé afin de limiter la pro-

lifération des insectes; informez rapidement l'équipe de gestionnaires de votre immeuble et nous planifions, dès que possible, un programme d'extermination adapté, tout en vous aidant à vous y préparer.

### Assurance résidentielle du locataire: Couverture pour les événements imprévus

Des malheurs arrivent même à la personne la plus prudente; les accidents, après tout, sont des événements imprévus qui surviennent de façon non intentionnelle. Afin d'être prêt à faire face aux conséquences reliées à des accidents survenant dans votre appartement, vous devriez vous procurer une assurance résidentielle. Une assurance de ce type couvre, entre autres, les pertes ou les dommages reliés au vol, au vandalisme ou au feu, ainsi que les frais de subsistance additionnels pouvant être requis si votre appartement est suffisamment endommagé pour vous obliger à déménager ou à entreposer vos biens temporairement.

L'assurance résidentielle d'un locataire couvre également la responsabilité dans l'éventualité où quelqu'un subit une blessure, ou que les biens de cette personne sont endommagés en raison de votre négligence. S'il vous arrivait d'ouvrir le robinet de votre bain, puis d'être distrait avant de retourner à votre bain et de constater que vous avez inondé l'appartement situé sous le vôtre, votre assurance vous évitera de coûteuses réparations à vos frais.

Avec un peu de chance, vous n'aurez jamais à faire une réclamation. Mais, si vous n'avez pas de chance, vous serez très heureux de bénéficier de la couverture nécessaire pour faire face à un accident ayant causé des dommages matériels.

### Merci de votre patience

Le mercredi 7 août, la conduite d'eau à Place Dorchester s'est brisée. L'eau a été coupée jusqu'au vendredi matin, privant ainsi les locataires de l'eau nécessaire pour boire, se doucher ou pour l'utilisation des toilettes pendant quelques jours. Malheureusement, l'eau a inondé les espaces de stationnement du troisième niveau, exigeant alors le déplacement des voitures et endommageant le plancher de béton. Du ciment, au coin nord-ouest de l'immeuble, a aussi été endommagé.

Le 8 du même mois, nous avons débuté des travaux d'excavation afin de déterminer l'emplacement exact du bris de la conduite d'eau et nous avons découvert qu'il s'était produit sur le terrain de la Ville de Montréal. La ville a effectué les réparations requises le vendredi afin que l'eau soit à nouveau disponible.

Les locataires furent compréhensifs tout au long du processus de réparation et nous vous en remercions tous. Nous avons assuré l'approvisionnement d'eau embouteillée et de toilettes chimiques tandis que vous en avez fait usage avec patience; votre coopération à cet effet a été très appréciée.

*Fermeture du siège social* Le siège social de MetCap sera fermé pour: L'Action de grâce – Lundi, 14 octobre

## Important Numbers:

Urgences feu/médicales: 911  
Résident ligne d'aide: 1-877-638-2271  
Bureau de l'entretien: 514-748-6903  
Urgences hors des heures normales: 1-866-511-0536



1285 Décarie, Suite 2,  
St-Laurent, Québec  
H4L 3N2