

NOS DROITS TOUT AU LONG DE NOTRE VIE



# NOS DROITS DE LOCATAIRES



CENTRE  
D'ALPHABÉTISATION  
DE VILLERAY

LA JARNIGOINE

La réalisation de ce document a été rendue possible grâce au  
Ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport (MELS)

**Recherche et coordination**

Amélie Bouchard

**Rédaction des textes**

Amélie Bouchard et Clode Lamarre

**Graphisme et infographie**

It designs, Sonia Keroack

**Collaboration**

Bénédicte Guillard,  
Association des locataires de Villeray

**Révision linguistique**

Julie Bélanger

**Source d'information**

Éducaloi

Nous tenons à remercier tous  
les participants de La Jarnigoine  
pour leur participation à  
l'élaboration de ce guide.

**Distribution**

La Jarnigoine  
7445, rue St-Denis  
Montréal, Québec  
H2R 2E5

Téléphone : (514) 273-6683  
Télécopieur : (514) 273-6668

DÉPÔT LÉGAL : 4<sup>ième</sup> TRIMESTRE 2006  
BIBLIOTHÈQUE NATIONALE DU QUÉBEC  
ISBN-13 : 978-2-9803131-8-9 / ISBN-10 : 2-9803131-8-9 (ensemble)  
ISBN-13 : 978-2-9809612-1-2 / ISBN-10 : 2-9809612-1-2 (vol. 3)

# Nos droits de locataires

## Partie 1 : Trouver un logement

La visite du logement.....	p. 3
Les informations demandées par le propriétaire.....	p. 4
La discrimination en matière de logement.....	p. 6

## Partie 2 : Vous avez trouvé un logement

Les dépôts.....	p.11
Le bail.....	p.12
<b>Revendiquons ! : Le contrôle des loyers.....</b>	<b>p.15</b>
Les augmentations de loyer.....	p.17
Les autres changements dans le bail.....	p.18
L'état du logement.....	p.21
Le chauffage.....	p.23

## Partie 3 : Bien vivre dans son logement

Les problèmes de voisinage.....	p.24
Le harcèlement dans mon logement.....	p.26

Les visites et l'accès au logement.....p.28

La reprise du logement et l'éviction.....p.29

## **Partie 4 : Comment faire pour déposer une demande à la Régie du logement ?**

1<sup>ère</sup> étape : Écrire une mise en demeure.....p.32

2<sup>e</sup> étape: Ouvrir un dossier à la Régie.....p.32

3<sup>e</sup> étape: Se préparer à l'audition de la Régie.....p.33

4<sup>e</sup> étape: L'audition devant la Régie.....p.35

Contester une décision de la Régie.....p.36

Faire appliquer une décision de la Régie.....p.37

## **Partie 5 : Les logements à loyer modique**

L'admissibilité.....p.38

Le refus de la demande.....p.39

L'allocation-logement.....p.40

**Revendiquons !** : Des logements sociaux.....p.41

**Partie 6 : Les ressources**.....p.42

# Nos droits de locataires

## Partie 1 : Trouver un logement

### La visite du logement

Quand vous visitez un logement, observez bien l'état du logement.

Prenez des notes.

Visitez-le de jour pour bien voir tous les défauts.

Si possible, faites-vous accompagner d'un ami ou d'un membre de votre famille.

Ça pourrait être utile.

Cette personne pourrait poser des questions auxquelles vous n'avez pas pensé.

Elle pourra être témoin si le propriétaire vous promet des réparations qu'il ne fait pas.

Vous aurez aussi besoin d'un témoin si vous êtes victime de discrimination.<sup>1</sup>

Contactez les locataires actuels pour leur poser des questions sur le logement.

Demandez aux locataires le coût du loyer pour savoir si le propriétaire en a profité pour augmenter le loyer.

Demandez aussi le coût du chauffage ou appelez Hydro-Québec pour le savoir.

Hydro-Québec a seulement besoin de savoir l'adresse du logement.

---

<sup>1</sup> Pour connaître la définition de **discrimination**, référez-vous au guide sur la Charte des droits et libertés.

## Les informations demandées par le propriétaire

Un propriétaire a le droit de vous demander toutes les informations qu'il croit nécessaires.

Il a le droit d'exiger :

- votre nom ;
- votre adresse ;
- le nom et l'adresse de votre propriétaire actuel ;
- le coût de votre logement actuel.

Il n'a pas le droit d'exiger :

- votre numéro d'assurance sociale ;
- votre numéro de compte de banque ;
- votre date de naissance ;
- un talon de chèque.

Si un propriétaire vous demande une de ces informations, c'est une atteinte à votre vie privée.

Le propriétaire ne peut pas vous refuser parce que vous ne lui donnez pas ces informations.

S'il refuse de vous louer le logement, vous pouvez faire une plainte à la Commission d'accès à l'information.

Vous pouvez obtenir une compensation.

Vous avez deux ans pour porter plainte.

Souvent, les propriétaires demandent de remplir un formulaire pour avoir ces informations.

Une photocopie de ce formulaire pourrait vous servir de preuve.

Vous pouvez prouver autrement que vous êtes un bon locataire.

Apportez une lettre de référence de votre propriétaire actuel.

Apportez une copie de votre bail actuel.

Ça montre le montant que vous payez pour votre loyer. Vos reçus de paiement de loyer, d'électricité ou de téléphone prouvent aussi que vous êtes un bon payeur.

Le propriétaire peut demander une enquête de crédit.

Il doit avoir votre accord.

Il peut la faire lui-même à ses frais.

Il peut la faire sans votre numéro d'assurance sociale.

Vous pouvez aussi faire votre enquête de crédit par vous-même.

Cela vous permet de choisir les informations que vous voulez lui donner.

L'enquête de crédit et le numéro d'assurance sociale donnent beaucoup d'informations personnelles.

Par exemple, d'où viennent vos revenus, votre statut d'immigrant.

Le propriétaire pourrait utiliser ces informations pour ne pas vous louer le logement.

L'enquête de crédit ne permet pas de savoir si on est un bon ou un mauvais locataire.

On peut ne pas payer tous nos comptes, mais toujours payer notre loyer à temps.



## La discrimination en matière de logement

Un propriétaire ne peut pas vous refuser un logement pour les raisons suivantes :

- la race
- la couleur
- le sexe
- la grossesse
- l'orientation sexuelle
- l'état civil
- l'âge
- la religion
- les idées politiques
- la langue
- l'origine
- la condition sociale
- un handicap

Ce serait de la discrimination et c'est interdit par la Charte des droits et libertés de la personne<sup>2</sup>.

Un propriétaire peut refuser de vous louer un logement s'il croit que vous ne pouvez pas payer le loyer. Il peut aussi vous refuser si vous avez de mauvaises références.

Ce n'est pas parce que vous ne travaillez pas que vous ne pouvez pas payer le loyer.

Un propriétaire ne peut pas refuser un logement à quelqu'un parce ses revenus viennent de l'aide sociale ou du chômage.

---

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur la discrimination, référez-vous au guide sur la Charte des droits et libertés de la personne.

**Selon vous, est-ce de la discrimination ?**

- 1) Huguette s'est trouvé un logement.  
Elle se rend au rendez-vous pour la signature du bail.  
Le propriétaire la voit arriver avec sa fille de trois ans.  
Il a l'air surpris.  
Elle ne lui avait pas dit qu'elle avait des enfants.  
Il lui dit finalement qu'il a loué le logement à sa sœur.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

- 2) Lise et Gilbert visitent un logement.  
Le propriétaire leur demande quel est leur revenu.  
Ils lui disent qu'ils reçoivent de l'aide sociale.  
Le propriétaire leur répond : « Je ne loue pas à des gens sur l'aide sociale. »

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

- 3) Moussa a eu un rendez-vous par téléphone pour visiter un logement.  
Le propriétaire avait l'air très gentil.  
Au moment où le propriétaire ouvre la porte, il lui dit qu'il ne peut pas avoir le logement.  
Moussa est Africain et il s'aperçoit que tous les locataires autres sont Québécois.  
Moussa se dit que le propriétaire doit préférer louer à des gens de sa nationalité pour être solidaire.  
C'est difficile pour les Québécois aussi de se trouver un logement.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

4) Pierre visite un logement.

Le propriétaire lui dit : « Je loue juste à des couples.

Une personne seule ne peut pas se payer ça.

Ce n'est pas assez sûr.

Elle perd son travail et c'est fini.

Elle ne paie plus. »

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

5) Martin et Marie-Claude vont visiter un 4½ à 600\$ par mois.

Ils disent au propriétaire qu'ils vivent de l'aide sociale.

Le propriétaire refuse de leur louer le logement.

Il dit qu'ils ne sont pas capables de payer le loyer.

Il dit que le loyer représente presque tout ce qu'ils gagnent par mois.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

6) Aline a trouvé un super logement.

C'est un beau grand 7 ½ à 500\$ par mois.

Elle était la première à le visiter.

Pendant qu'elle remplissait son application, une autre femme entre.

Elle offre au propriétaire 1200\$ par mois pour le logement.

Aline n'a jamais eu de nouvelle du propriétaire.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Type de discrimination :** \_\_\_\_\_

## Trucs pour savoir si c'est de la discrimination

1) Demandez au propriétaire pourquoi il refuse de vous louer.

2) Observez et notez son comportement.

Exemples d'indices de discrimination :

- Il refuse au téléphone ou sur place de vous faire visiter le logement,
- Il vous parle tout d'un coup d'une liste d'attente.

3) Demandez à un ami de faire semblant de vouloir louer le logement.

Observez le comportement du propriétaire.

Bien sûr, votre ami ne doit pas avoir la même caractéristique que vous qui a causé le refus du propriétaire.

## Je crois être victime de discrimination...

Si vous êtes victime de discrimination, vous pouvez faire une plainte à la Commission des droits de la personne.

Le propriétaire sera averti qu'il est interdit de refuser un logement pour des raisons de discrimination.

S'il est prouvé qu'il y a eu discrimination, le propriétaire peut être obligé de vous payer des dommages.



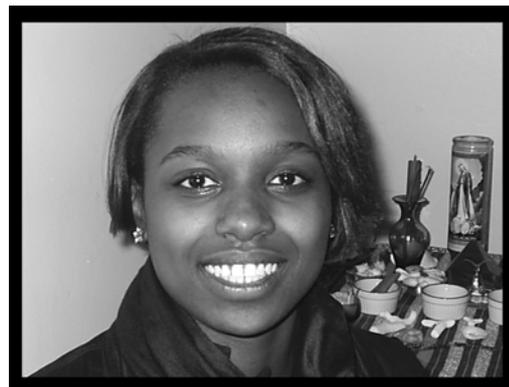
...

## Histoire vraie



Nancy est allée visiter un logement.  
 C'est la locataire qui s'occupait de faire visiter le logement.  
 La dame trouvait que Nancy serait une bonne locataire.  
 Ensuite, Nancy a dû rencontrer le propriétaire.  
 Il a demandé de visiter le logement actuel de Nancy pour voir si c'était propre.  
 Elle a accepté.  
 Il a aussi demandé de rencontrer son fils de 5 ans.  
 Elle a accepté.  
 Il a dit qu'il allait lui louer le logement, mais il ne l'a jamais rappelé.

Nancy est haïtienne.  
 Elle est aussi une jeune mère monoparentale.  
 Elle a cru que c'était pour ça que le propriétaire lui avait refusé le logement.  
 Elle a fait une plainte à la Commission des droits de la personne.  
 Ça a pris deux ans avant que sa plainte se règle.  
 L'ancienne locataire a accepté de parler devant la Commission comme témoin.  
 Nancy a gagné sa cause et a reçu 2000\$ de compensation.



!

## Partie 2 : Vous avez trouvé un logement

### Les dépôts

Le propriétaire n'a pas le droit de demander un dépôt pour :

- les autres mois du loyer,
- les clés,
- la location d'un garage,
- les dommages éventuels au logement ou aux meubles.

Le propriétaire peut demander de payer le premier mois de loyer d'avance.

Pour réclamer un remboursement, demandez-le au propriétaire en premier.

S'il refuse ou s'il ne vous rembourse pas, adressez-vous à la Régie du logement<sup>3</sup>.

Ça peut être très utile si vous avez un reçu.



<sup>3</sup> La Régie du logement est l'organisme gouvernemental qui agit comme tribunal pour les conflits liés au logement.

On l'appellera simplement **la Régie** pour le reste du document.

## Le bail

Le bail est un contrat entre le propriétaire et le locataire.

C'est pour confirmer les engagements de chacun.

L'engagement du locataire est de payer son loyer et de maintenir les lieux en bon état.

Si vous ne payez pas votre loyer ou que vous payez en retard souvent, vous pourriez être expulsé.

Assurez-vous d'avoir un reçu du paiement.

L'engagement du propriétaire est d'offrir un logement tranquille, sécuritaire et en bon état.

Il est important de signer un bail.

C'est plus facile de se défendre si le propriétaire ne respecte pas ses engagements.

Mais il y a toujours un bail même s'il est verbal.

Exigez au propriétaire de remplir le bail de la Régie du logement.

Il coûte 2\$.

On en trouve dans les dépanneurs et les pharmacies.

Le bail de la Régie est maintenant obligatoire.

Le propriétaire doit vous donner votre copie du bail au plus tard 10 jours après la signature du bail.

Il est important de le lire au complet et d'inclure tout ce que vous croyez nécessaire (réparations, services compris).

Écrivez toute entente que vous avez eue avec le propriétaire.

La section E est là pour ça !

Faites attention, certains propriétaires inscrivent des clauses illégales ou exagérées dans le bail.

Exemples : • Le droit de modifier le loyer en cours de bail.  
• Le bail n'est pas renouvelable.

- Le propriétaire n'est pas responsable des réparations.
- Des frais trop élevés en cas de retard de paiement ou de chèque sans fonds.

Vous pouvez vous adresser à la Régie si vous avez des doutes.

Si vous signez un bail avec des clauses exagérées, vous n'êtes pas obligé de les respecter.

Le bail se renouvelle automatiquement à chaque année. Vous n'avez pas à signer un nouveau bail.

Vous pouvez ne pas le renouveler.

Vous devez aviser le propriétaire au moins trois mois avant la fin du bail.

Vous pouvez aussi vouloir renouveler le bail, mais refuser l'augmentation de loyer.



## Histoire vraie

Denise vit seule dans un 3 ½.

Elle a signé son bail en juillet.

En octobre, sa fille se sépare de son conjoint.

Elle décide d'aller vivre avec sa mère.

Le propriétaire a su que la fille de Denise vivait avec elle dans le logement.

Il lui a demandé une augmentation de 50 \$.

## **Prévenir une hausse de loyer exagérée lors de la signature du bail**

À la section G du bail, le propriétaire doit écrire le loyer le plus bas payé au cours des 12 derniers mois.

S'il n'indique pas ce montant, c'est peut-être parce qu'il tente de vous passer une hausse de loyer exagérée.

Si le loyer demandé est plus haut que ce montant, vous pouvez demander à la Régie de décider du loyer.

Vous avez 10 jours après la signature du bail pour le faire.

Si le loyer n'est pas inscrit dans le bail, vous avez 2 mois après le début du bail pour aller à la Régie.

Si un jour vous apprenez que le propriétaire a écrit un faux montant, vous avez 2 mois à partir de ce jour-là.

### **Pistes de solution : s'entraider !**

Si vous déménagez, laissez une copie de votre bail aux nouveaux locataires.

Demandez une copie du bail des anciens locataires de votre nouveau logement.

C'est pour savoir si le propriétaire a profité du changement de locataire pour augmenter le loyer.

C'est une preuve en or !

Si vous voulez partir avant la fin de votre bail, ne cassez pas votre bail.

Passez votre bail à un nouveau locataire.

Le propriétaire ne pourra pas profiter du changement de locataire pour augmenter le loyer.

Si vous voulez partir à la fin de votre bail, vous pourriez aussi le passer au lieu d'y mettre fin.

## **Revendiquons !**

### **Le contrôle des loyers**

Il se construit beaucoup de condos et très peu de logements à louer.

Il y a aussi une baisse de construction de logements sociaux. Ça fait qu'il y a moins de logements disponibles.

C'est la crise du logement.

Le prix des loyers augmente parce qu'il y a beaucoup de gens qui veulent le même logement.

Ce sont les propriétaires qui ont le pouvoir.

Les gens n'ont pas le choix d'accepter de louer au prix demandé.

Beaucoup de locataires dépensent plus de la moitié de leur revenu pour leur loyer.

Depuis l'an 2000, le prix des logements à Montréal a augmenté de 16,5 %.

Ça veut dire qu'un locataire qui payait son logement 400\$ en 2000, le paie 466 \$ en 2005.

C'est 66 \$ de plus.

Pour éviter ça, des locataires acceptent de vivre dans des logements en mauvaise condition.

Des centaines de locataires se retrouvent à la rue chaque année.

Ils ne sont pas capables de payer les augmentations trop grandes.

Ils ne réussissent pas à trouver des logements pas trop chers.

Les regroupements de propriétaires font beaucoup de pression sur le gouvernement.

Ils veulent que la Régie permette encore plus les augmentations de loyer.

Les associations de locataires doivent aussi faire des pressions pour défendre leurs droits.

Elles demandent que la Régie contrôle vraiment les loyers.

La Régie devrait fixer toutes les augmentations qui dépassent ce qu'elle recommande.

Elle devrait aussi fixer les loyers des nouveaux immeubles.

Elle devrait exiger que les locataires lui envoient leur bail quand ils déménagent.

Comme ça, les nouveaux locataires peuvent savoir si le propriétaire a beaucoup augmenté le loyer.

La Régie devrait empêcher les augmentations à cause des travaux d'entretien nécessaires.

Elle devrait même permettre la diminution des loyers quand les dépenses du propriétaire baissent.

Il devrait aussi y avoir une diminution quand le logement est en mauvaise condition.



## Les augmentations de loyer

Le propriétaire peut changer le coût du loyer seulement quand il renouvelle le bail.

Il doit vous remettre un avis par écrit à un moment précis. Ça dépend de la durée de votre bail.

Pour un bail d'un an et plus, le propriétaire doit remettre l'avis au plus tard 3 mois avant la fin du bail.

Si le bail finit le 30 juin, le propriétaire a jusqu'au 31 mars pour demander une hausse.

À chaque année, la Régie recommande un montant pour la hausse des loyers.

Certaines dépenses des propriétaires comptent dans le calcul de la hausse de loyer :

- les taxes municipales, les taxes scolaires et les primes d'assurances du propriétaire ;
- les réparations d'entretien pour de l'usure normale ;
- les services : chauffage, eau chaude ;
- les frais d'administration de la bâtisse ;
- les gros travaux dont on profite et qui ont été faits l'année d'avant.

La hausse recommandée se situe généralement entre 1% et 2 %.

Cela représente entre 1\$ et 2\$ pour chaque 100\$ que vous payez en loyer.

La hausse peut aller jusqu'à environ 4 % quand le logement est chauffé par le propriétaire.

Le propriétaire a droit à une plus grande hausse s'il a fait des gros travaux.

Vous pouvez refuser une augmentation de loyer si elle est exagérée sans être obligé de déménager.

Vous avez un mois pour contester l'augmentation demandée.

C'est mieux de le faire par courrier recommandé.

Si vous ne répondez pas à l'avis, c'est comme si vous acceptiez la hausse.

Le propriétaire a un mois pour réagir à votre refus.

S'il ne le fait pas, votre bail est renouvelé sans hausse.

Pendant ce mois, il peut communiquer avec vous pour négocier.

C'est toujours mieux de se préparer d'avance.

Consultez l'association de locataires de votre quartier.

Si vous refusez encore sa demande, c'est le propriétaire qui devra aller à la Régie pour exiger l'augmentation.

Il ne pourra pas vous mettre dehors de votre logement.

Les propriétaires ont toujours droit à une hausse.

Si vous refusez et que le propriétaire a ouvert un dossier à la Régie, mettez de l'argent de côté.

Vous devrez payer la hausse pour les mois précédents.

**Réponse du locataire à l'avis d'augmentation  
et de modification d'une autre condition du bail**

Avis à : \_\_\_\_\_

Nom du propriétaire ou du mandataire \_\_\_\_\_ Adresse du logement loué  
5093 DOLOU,  
MONTREAL, QUEBEC H2K 3Z8

Adresse du propriétaire ou du mandataire \_\_\_\_\_

En réponse à votre avis ci-dessus mentionné, je vous informe que:  
(choisir UNE des trois réponses suivantes)

J'accepte le renouvellement du bail avec ses modifications.

Je ne renouvelle pas mon bail et je quitterai le logement à la fin du bail.

Je refuse les modifications proposées et je renouvelle mon bail.

**Attention:** Si le bail mentionne que le logement est situé dans une coopérative dont le locataire est membre, ou dans un immeuble construit, ou dont l'affectation a été changée, depuis 5 ans ou moins, le refus de toute modification oblige le locataire à déménager à la fin du bail (voir section F de votre bail).

16/04/2004 \_\_\_\_\_  
Date Nom et signature du locataire

Accusé de réception, si la réponse est remise au propriétaire de main à main  
J'accuse réception de cette réponse à mon avis d'augmentation et de modification du bail, le  
Apr 21, 2004 \_\_\_\_\_  
Date Nom et signature du propriétaire ou du mandataire

Note: Le propriétaire et le locataire devraient toujours conserver une copie et une preuve de transmission des avis donnés à l'autre partie (accusé de réception signé par le destinataire lorsque livré de main à main ou par courrier recommandé, ou rapport de livraison d'un huissier).

Plus d'information sur l'augmentation de loyer, la Régie recommande l'utilisation de son formulaire  
demande de justification des loyers et comptes justifiant le montant d'augmentation demandé. Ce  
formulaire est disponible en français et en anglais sur le site Internet de la Régie au 514-873-8383 et en version interactive.

## Les autres changements dans le bail

Le propriétaire peut demander d'autres changements quand il renouvelle le bail.

Par exemple, il peut vouloir changer l'entente sur :

- la durée du bail ;
- l'accès à la cour ;
- l'espace de rangement ;
- le chauffage inclus.

Pour refuser un changement, ce sont les mêmes règles que pour refuser une hausse de loyer.

Vous pouvez tout refuser ou refuser un seul changement.

Vous pouvez refuser de perdre un service.

Si vous acceptez un changement qui vous fait perdre quelque chose, demandez une réduction de loyer.



## Le propriétaire peut-il leur demander une hausse ?

- 1) La toilette de Laurence fonctionne mal.  
Son propriétaire décide de faire changer la toilette.  
Elle était très usée.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Pourquoi ? :** \_\_\_\_\_

- 2) L'eau est entrée dans le logement au dessus du  
logement de Michel.  
La propriétaire a dû faire refaire le toit au complet.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Pourquoi ? :** \_\_\_\_\_

- 3) Clémence habite un deuxième étage.  
C'est son propriétaire qui habite le premier.  
Elle a vu que son propriétaire a refait sa terrasse à lui.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Pourquoi ? :** \_\_\_\_\_

- 4) Monique vit dans un grand immeuble.  
Cette année son propriétaire a augmenté le salaire du  
concierge.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Pourquoi ? :** \_\_\_\_\_

- 5) Roland a su que son propriétaire devait payer plus  
par mois pour son hypothèque.  
Les taux d'intérêt à la banque ont beaucoup augmenté.

**OUI**                      **ou**                      **NON**

**Pourquoi ? :** \_\_\_\_\_

## **L'état du logement**

Le propriétaire doit vous fournir un logement en bon état et sécuritaire.

Vous devez aviser votre propriétaire dès qu'il y a des réparations à faire.

C'est mieux de le faire par courrier recommandé et de garder une copie de votre lettre.

Il ne faut pas laisser les situations s'aggraver avant de l'aviser.

Vous pourriez être tenu responsable des dommages supplémentaires.

## **Les réparations urgentes**

Certaines situations obligent des réparations urgentes et nécessaires.

Par exemple, une fuite de la tuyauterie ou du toit, une panne de chauffage.

Si vous n'arrivez pas à joindre le propriétaire, vous pouvez faire faire les réparations urgentes.

Notez toutes les fois que vous avez essayé de rejoindre votre propriétaire.

Écrivez la date et le nom des témoins.

Gardez bien toutes les factures de vos réparations.

Vous pourrez être remboursé.

S'il refuse, envoyez-lui une lettre pour exiger d'être remboursé.

S'il ne le fait pas, vous pourrez enlever de votre loyer le montant de ces dépenses.

## Mise en situation

Ginette rentre chez elle après son atelier d'alpha.  
Elle aperçoit une grande flaque d'eau sur le plancher de la cuisine.  
L'eau sort d'un tuyau sous l'évier.  
Elle essaie d'appeler le propriétaire toute la journée.  
Elle lui laisse plusieurs messages.  
Il ne la rappelle pas.  
Elle décide de faire venir le plombier.  
C'est un joint qui fuit.  
Il lui dit qu'elle devrait faire changer toute la tuyauterie de l'évier.  
Elle est très vieille et elle doit être remplacée.  
Ginette sait que son propriétaire est très occupé.  
Pour lui éviter un déplacement, elle dit au plombier de changer les vieux tuyaux.

## Les réparations nécessaires

Des fois, des réparations sont nécessaires sans être urgentes.  
Il arrive souvent que les propriétaires retardent ces réparations nécessaires.  
Si le propriétaire ne fait rien même si on l'a avisé, vous envoyez une lettre de mise en demeure.  
C'est une lettre qui explique les problèmes.  
Elle demande aussi au propriétaire d'agir avant un certain temps.  
Gardez une copie de votre lettre et le reçu de votre courrier recommandé.  
Si rien ne change, vous pouvez déposer une plainte à la Régie.

La Régie peut ordonner au propriétaire de faire les travaux.

Vous pouvez demander une diminution de loyer parce que vous n'avez pas pu profiter à 100% de votre logement.

Si le problème rend le logement insalubre, vous avez d'autres recours.

Un logement est insalubre quand il est une menace pour votre santé ou votre sécurité.

Exemples :

- un chauffage défectueux,
- des souris ou des coquerelles,
- de la moisissure,
- des trous dans les murs,
- des fenêtres brisées.

Vous pouvez porter plainte au service d'inspection de la ville.

L'inspecteur a le pouvoir :

- d'ordonner les réparations,
- de donner des contraventions
- de fermer un logement insalubre.

## **Le chauffage**

La température du logement doit aussi être correcte, environ à 21°C.

Si votre propriétaire contrôle le chauffage, il doit fonctionner dès que la température l'exige.

La loi ne prévoit pas de date précise pour partir le chauffage.

Même s'il y en a une inscrite dans le bail, ça ne compte pas.

Si le propriétaire ne paie pas le chauffage, il doit s'assurer que le logement est bien isolé.

## Partie 3 : Bien vivre dans son logement

### Les problèmes de voisinage

Le propriétaire a l'obligation de vous fournir un logement paisible.

Si un de vos voisins vous cause des problèmes, votre propriétaire doit agir.

Exemples de problèmes :

- bruits intolérables
- odeurs fortes et désagréables
- déchets qui traînent

Démarche à suivre en cas de problèmes :

1) Parlez poliment avec le voisin.

Essayez de vous entendre à l'amiable.

2) S'il continue, parlez-en à votre propriétaire.

3) Préparez vos preuves.

Ça peut être des témoins, des photos, des enregistrements.

4) Si rien ne change, envoyez au propriétaire une mise en demeure par courrier recommandé.

C'est une lettre qui suggère formellement au propriétaire d'agir avant un certain temps.

Elle dit aussi que vous allez le poursuivre en justice s'il ne règle pas la situation.

5) Si la situation ne s'arrange toujours pas, vous pouvez vous adresser à la Régie.



## Mise en situation

Luc a des voisins très bruyants.

Il vit au premier étage.

Les deux enfants de son voisin du dessus n'arrêtent pas de courir et de crier.

C'est comme s'il avait le tonnerre sur sa tête tout le temps.

Il en a parlé au propriétaire, mais rien n'a changé.

Même après lui avoir envoyé une mise en demeure.

Il a donc fait des enregistrements des bruits.

Il a fait une plainte à la Régie.



## Histoire vraie

Bénédicte travaille à l'Association des locataires de Villeray.

Jeanne est venue la voir parce qu'elle avait des problèmes avec ses voisins.

Ils font beaucoup de bruit et cognent à sa porte tout le temps.

Bénédicte a aidé Jeanne à écrire une mise en demeure.

À la fin de leur rencontre, Jeanne lui a dit « Merci, parce qu'avec ces races-là, ce n'est pas facile ! »

Bénédicte s'est demandé si elle avait bien fait d'aider Jeanne.

## Le harcèlement dans mon logement

Le harcèlement, ce sont des paroles, des actes ou des gestes répétés qui font du mal à une personne.

Il est illégal qu'un propriétaire ou un voisin vous harcèle. Personne n'a le droit de vous menacer de vous faire du mal.

Si un voisin vous fait des avances sexuelles à répétition, c'est du harcèlement.

Si un propriétaire vous téléphone ou frappe à votre porte très tôt le matin ou très tard le soir, ça peut aussi être du harcèlement.

Si le harcèlement vient d'un voisin ou du concierge, vous devez aviser le propriétaire.

Si la situation ne change pas ou si le propriétaire vous harcèle, vous devez déposer une plainte à la Régie.

La Régie pourra lui ordonner d'arrêter de vous harceler. Elle pourra même le forcer à vous verser une compensation en argent.

Faire la preuve du harcèlement, ce n'est pas facile. Mais il faut essayer, car plusieurs locataires ont déjà gagné leurs causes.



## Selon vous, est-ce du harcèlement ?

- ❖ Le mois passé, Robert a amené son propriétaire à la Régie.  
Le propriétaire n'était jamais venu faire les réparations qu'il lui avait promises.  
Depuis, il fait froid dans son logement.  
Robert croit que son propriétaire a baissé le chauffage pour se venger.  
Il pense qu'il essaie de le faire partir.

**OUI                    ou                    NON**

- ❖ On est le 1<sup>er</sup> septembre.  
Magdalena doit passer payer son loyer avant d'aller travailler.  
Mais elle oublie le chèque sur la table de la cuisine.  
En après-midi, le propriétaire appelle chez elle.  
C'est Julie, sa fille, qui répond.  
Comme elle n'est pas là, le propriétaire se fâche.  
Il se met à crier et à insulter Julie.

**OUI                    ou                    NON**

- ❖ Le voisin de Paul cogne très souvent chez lui, presque trois fois par semaine.  
Des fois, c'est pour lui demander de lui prêter ses outils.  
D'autres fois, c'est pour lui raconter ce qu'il a réparé dans l'immeuble.  
Souvent, c'est juste pour lui jaser parce qu'il est seul.  
Paul lui a déjà dit qu'il commençait à en avoir assez.  
Mais le voisin continue à frapper à sa porte.  
Le problème, c'est surtout qu'il entre avec ses bottes sales et sa cigarette.

**OUI                    ou                    NON**

## Les visites et l'accès au logement

Le propriétaire a le droit d'entrer chez vous pour :

- vérifier l'état du logement ;
- faire des travaux urgents et nécessaires;
- faire visiter votre logement ;
- répondre à une urgence.

Le propriétaire doit vous aviser 24 heures à l'avance.  
C'est seulement en cas d'urgence qu'il peut entrer sans préavis.

C'est aussi seulement en cas d'urgence qu'il peut entrer quand vous n'êtes pas là.

Il ne peut pas non plus exagérer l'urgence de la situation.

Si le propriétaire demande trop souvent d'entrer pour vérifier l'état du logement ou faire des réparations pas nécessaires, ça peut devenir du harcèlement.

Le propriétaire peut passer chez vous entre 9h et 21h.

Les travaux doivent se faire entre 7h et 19h.

Si vous refusez l'accès de votre logement, le propriétaire ne peut pas entrer.

Par contre, il pourra aller à la Régie.

Il pourra demander des dédommagements ou de mettre fin à votre bail.

Vous devez donc avoir de bonnes raisons pour refuser.

Ne pas pouvoir être présent le jour de la visite du propriétaire n'est pas une bonne raison pour la Régie.

## La reprise du logement et l'éviction

Le propriétaire ne peut pas vous mettre à la porte à la fin de votre bail.

Si vous voulez garder votre logement, il n'y a qu'un ordre de la Régie qui peut vous obliger à le quitter.

Le propriétaire a le droit de demander cet ordre pour une reprise de logement ou une éviction.

La reprise de logement, c'est quand un propriétaire veut reprendre votre logement pour y installer quelqu'un d'autre.

Le propriétaire a le droit de reprendre le logement pour :

- lui-même ;
- ses enfants ou ses parents ;
- son ex-conjoint qui dépend financièrement de lui ;
- une personne dont il a la charge ;
- du personnel soignant s'il est âgé.

Certains propriétaires sont des compagnies ou des copropriétaires.

Ceux-là n'ont pas le droit à la reprise de votre logement. S'il y a seulement deux copropriétaires et qu'ils sont conjoints, ils ont droit à la reprise.

L'éviction, c'est quand un propriétaire veut reprendre votre logement pour le diviser, l'agrandir, le démolir ou changer son usage.

S'il veut le transformer en commerce, seuls les règlements municipaux peuvent peut-être l'en empêcher.

Le propriétaire doit vous remettre un avis écrit au moins six mois avant la fin de votre bail.

Pour la **reprise** de logement, l'avis doit indiquer la date prévue.

L'avis doit indiquer l'identité du futur locataire et son lien avec le propriétaire.

Vous avez un mois pour répondre à cet avis.

Si vous ne répondez pas, la loi considère que vous refusez.

Le propriétaire doit alors aller à la Régie dans le mois suivant.

Il est conseillé de toujours refuser une reprise de logement.

Même si vous perdez devant la Régie, vous pourrez exiger l'indemnité à laquelle vous avez droit.

Cette indemnité n'est pas automatique.

Vous l'aurez seulement si vous la demandez.

Pour l'**éviction**, l'avis doit indiquer la date prévue et la raison.

Si vous refusez, vous avez un mois pour ouvrir un dossier à la Régie.

Sinon, la loi considère que vous acceptez.

Le propriétaire doit vous payer l'équivalent de trois mois de loyer et vos frais de déménagement.

Vous pouvez aussi demander plus si l'éviction vous cause de nombreux problèmes.

Seule une décision de la Régie peut vous obliger à quitter votre logement.

C'est au propriétaire de prouver devant la Régie que la raison de la reprise ou de l'éviction est vraie.

Vous êtes parti.

Vous voyez que le propriétaire n'a pas loué à la personne qu'il avait dit.

Vous pouvez demander qu'il vous paie des dommages.

Le propriétaire ne peut jamais reprendre votre logement avant la fin du bail, sauf si vous êtes d'accord.

Si les plans du propriétaire changent, vous pouvez refaire une entente avec lui pour garder votre logement.

### **Mise en situation**

- ❖ Le propriétaire de Silvia lui a annoncé qu'elle doit laisser son 6 ½ dans deux mois.  
Il veut faire des travaux pour le diviser en deux 3 ½.  
Elle lui dit qu'elle ne partira pas avant la fin de son bail.  
Elle s'est trouvé un nouvel appartement pour juillet.  
Le propriétaire lui a payé son déménagement.

### **Histoire vraie**

- ❖ Jean-Philippe vivait avec quatre autres étudiants dans un grand 7 ½.  
Un jour, son propriétaire lui dit qu'ils doivent partir.  
Le propriétaire veut installer sa fille dans le logement.  
Il va parler avec les autres locataires de l'immeuble.  
Il s'aperçoit que le propriétaire leur a tous raconté la même histoire.  
Il dit au propriétaire que sa raison est fausse.  
Il est impossible qu'il ait six filles qui ont besoin d'un appartement en même temps.  
Il demande donc au propriétaire de leur donner 2000\$ chacun pour quitter le logement.  
Le propriétaire leur a donné 10 000\$.  
Il a vendu l'immeuble à un entrepreneur qui en a fait des condos.

## **Partie 4 : Comment faire pour déposer une demande à la Régie du logement ?**

### **1<sup>ère</sup> étape : Écrire une mise en demeure**

Avant d'aller à la Régie, vous devez aviser formellement votre propriétaire de vos demandes.

Vous devez lui envoyer une mise en demeure par courrier recommandé.

C'est une lettre qui explique les problèmes et qui demande au propriétaire d'agir avant un certain temps.

Elle dit aussi que vous irez à la Régie s'il ne fait rien.

Gardez une copie de la lettre et le reçu de la poste.

### **2<sup>e</sup> étape: Ouvrir un dossier à la Régie**

Vous avez envoyé une lettre de mise en demeure à votre propriétaire et il n'a rien fait.

Vous pouvez déposer une demande à la Régie.

Vous devez remplir le formulaire de demande de la Régie.

Vous devrez présenter une copie de la mise en demeure.

Les frais de dépôt d'une demande coûtent entre 36\$ et 60\$ selon le montant du loyer et le type de demande.

Si vous recevez de l'aide sociale, vous ne payez pas ces frais.

Envoyez au propriétaire une copie de votre demande et gardez le reçu de la poste.

Ce reçu est la preuve que vous lui avez envoyé la demande.

### **3<sup>e</sup> étape: Se préparer à l'audition de la Régie**

La Régie enverra à vous et au propriétaire un avis avec la date, l'heure et le lieu de l'audition.

L'audition peut avoir lieu dans quelques semaines ou dans plusieurs mois selon le type de demande.

Un service de conciliation vous sera aussi offert.

La conciliation veut dire faire une entente à l'amiable avec le propriétaire.

Vous pouvez accepter ou refuser cette offre.

Si vous n'arrivez pas à une entente à l'amiable, vous pourrez quand même aller en cour.

Les groupes de locataires ne recommandent pas la conciliation.

Ils disent qu'une entente peut se faire sans que les droits des locataires soient respectés.

Ils croient que la Régie va préférer qu'il y ait une entente plutôt que le respect des droits.

La Régie offre la conciliation pour réduire le nombre d'auditions.

Le comité logement ou l'association de locataires de votre quartier peut vous aider à préparer votre audition.

Vous devez préparer un dossier qui contient trois copies de tous les documents.

Documents pouvant servir de preuves :

- les avis,
- les photos,
- les notes prises sur ce qui est arrivé et ce qui s'est dit,
- les dates,
- le bail,

- les reçus et les factures,
- les reçus de la poste,
- les lettres,
- les notes prises sur la température du logement,
- le nom des témoins.

Les preuves doivent être datées.

Si vous présentez des photos ou une vidéo, la personne qui a pris les images doit être présente.

Vous pouvez aussi présenter des témoins ou un expert à l'audition.

Si vous voulez vous assurer de leur présence, vous pouvez demander à la Régie un ordre de se présenter.

Vous devez envoyer cet ordre par huissier au moins trois jours avant l'audition.

Si vous présentez un rapport d'expert, l'expert devra venir témoigner.



## 4<sup>e</sup> étape: L'audition devant la Régie

Normalement, c'est celui qui a fait la demande qui présente sa preuve en premier à l'audition.

Si des témoins sont présents, l'autre parti pourra les interroger.

Vous pouvez demander que les témoins attendent à l'extérieur de la salle.

On fait ça pour qu'ils ne changent pas leurs témoignages selon ce qui est dit pendant l'audition.

Après que chacun ait présenté ses preuves, ce sont les plaidoiries.

Les plaidoiries, ce sont les raisons présentées clairement et qui rappellent les preuves.

Vous aurez la réponse par la poste au maximum 3 mois après l'audition.

Vous ne pouvez être représenté par un avocat que si la somme demandée est plus grande que 7 000\$.

Si la demande est pour autre chose que de l'argent, vous pouvez aussi avoir un avocat.

Par exemple, si c'est une demande pour briser le bail ou pour faire des travaux.

Si vous avez une raison sérieuse de ne pas vous présenter à l'audition, c'est très important d'envoyer quelqu'un à votre place.

Ça s'appelle un mandataire.

Ça peut être un membre de votre famille ou un avocat.

Vous devez lui remettre une lettre qui l'autorise à agir en votre nom.

Cette lettre doit expliquer la raison de votre absence.

Il pourra faire remettre l'audition à une autre date.

C'est mieux de faire une entente écrite avec le propriétaire sur la remise de l'audition.

## Contester une décision de la Régie

Il y a plusieurs façons de contester une décision de la Régie.

**1-** Vous pouvez demander que la Régie retire son jugement et reprenne l'audition.

Vous avez 10 jours pour le faire après avoir lu la décision.

Les raisons pour le demander sont :

- votre absence de l'audience pour une raison sérieuse,
- vous n'avez pas pu déposer une preuve à cause d'une fraude ou de l'effet de surprise,
- la Régie a oublié de traiter une partie de la demande,
- la Régie a accordé à votre propriétaire plus que sa demande.

Voici des exemples de raisons sérieuses pour s'absenter de l'audition:

- un accident,
- une maladie grave,
- ne pas avoir reçu l'avis d'audition.

**2-** Vous pouvez demander une correction du jugement de la Régie.

Vous avez 10 jours pour le faire après avoir lu la décision.

Les raisons pour le demander sont :

- la décision comporte une erreur de chiffre,
- la décision comporte une erreur d'écriture,
- la Régie a oublié de traiter une partie de la demande.

**3-** Si la décision de la Régie concerne le prix du loyer, vous pouvez demander une révision.

Vous avez un mois pour le faire après avoir lu la décision. Indiquez bien les raisons de votre contestation dans votre demande.

Votre cause sera alors entendue devant deux juges de la Régie.

4- Vous pouvez aussi contester la décision devant la Cour du Québec.

Vous pouvez le faire si aucun des moyens de contestation de la Régie ne s'applique à votre situation.

Vous avez un mois pour le faire après avoir lu la décision. Consultez la Régie pour connaître les règles à suivre.

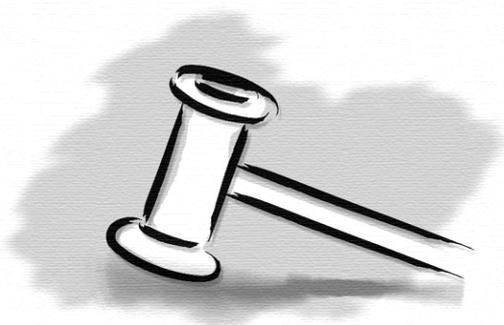
## **Faire appliquer une décision de la Régie**

Quelques fois les propriétaires ne respectent pas les décisions de la Régie.

Il faut alors aller à la Cour du Québec pour faire appliquer les décisions de la Régie.

Mais les démarches coûtent plus cher et sont plus difficiles.

Informez-vous à la Régie pour connaître la marche à suivre.



## Partie 5 : Les logements à loyer modique

Les logements à loyer modique servent à loger les locataires à faible revenu.

On les appelle souvent des HLM.

Les locataires paient un loyer équivalent à 25% de leur revenu.

Par exemple, si vous gagnez 800 \$ par mois, votre loyer vous coûtera 200 \$.

Ces logements sont gérés par votre ville.

Les locataires organisent la vie communautaire.

Ils décident des règlements et veillent aux bons rapports entre eux.

### L'admissibilité

Pour avoir droit à un HLM:

- vous devez être âgé de 18 ans et plus,
- vous devez être capable de répondre à vos besoins essentiels (être autonome),
- vous devez être citoyen canadien ou résident permanent,
- vous devez avoir résidé au moins un an dans la ville ou région où vous faites la demande,
- vos revenus ne doivent pas dépasser le montant prévu par la Société de l'habitation du Québec.

Ce montant varie selon votre région et le nombre de personnes vivant dans le logement.

Par exemple, pour Montréal en 2005, les revenus ne doivent pas dépasser 1750 \$ par mois pour une personne seule.

- la valeur totale de vos biens ne doit pas dépasser 25 000\$.

Il n'y a pas assez de logements pour tous les locataires à faible revenu.

Il y a donc une liste d'attente.

Ce n'est pas parce que vous êtes le dernier à avoir fait une demande que vous serez le dernier dans la liste.

La position que vous allez avoir dans la liste d'attente dépend de d'autres critères.

Ces critères sont :

- l'urgence des besoins des personnes,
- les revenus de la personne,
- le prix du loyer actuel par rapport au revenu.

Il faut remplir un formulaire pour faire la demande pour un HLM.

Ce formulaire est disponible à l'Office municipal d'habitation de votre région.

Vous pouvez aussi l'avoir en téléphonant à l'Office ou par Internet.

Vous devrez fournir les documents demandés comme votre bail et votre rapport d'impôt.

L'Office informera le locataire s'il est admissible ou non dans le mois qui suit.

Vous devez renouveler votre demande à chaque année.

Si vous refusez un logement, votre demande sera annulée pour un an.

## **Le refus de la demande**

Si votre demande est refusée, vous pouvez faire réviser la décision.

Vous devez vous adresser à la Régie du logement.

S'il n'y a pas de bonnes raisons pour vous refuser, la Régie ordonnera votre inscription à la liste d'attente.

## L'allocation-logement

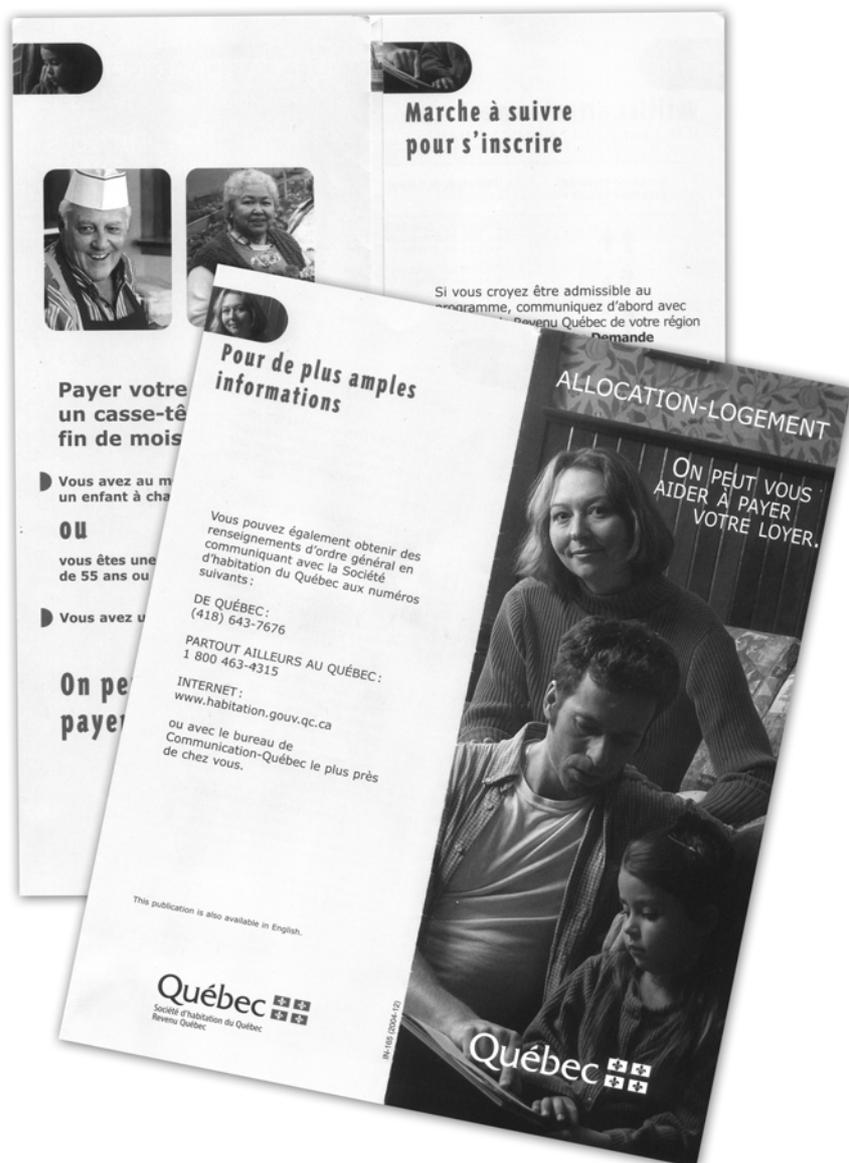
Il existe une aide financière pour vous aider à payer votre logement.

Vous y avez droit si vous avez 55 ans et plus ou si vous avez un enfant à charge.

C'est pour les gens qui ont un petit revenu.

L'aide peut atteindre 80\$ par mois.

Vous devez appeler à Revenu Québec pour recevoir le formulaire de demande.



## **Revendiquons !**

### **Des logements sociaux**

Les logements sociaux, ce sont des logements financés par le gouvernement.

Les plus connus sont les HLM.

Il y a aussi les coopératives d'habitation et les logements communautaires.

Il faut que leur prix ne soit pas trop élevé pour que les personnes à faibles revenus puissent se loger.

Plusieurs personnes croient que le logement ne doit pas être considéré comme une marchandise.

Le logement est un droit de base, mais ce n'est pas écrit dans aucune loi.

Avoir un chez-soi confortable, c'est très important pour la santé mentale et physique.

C'est donc un bien essentiel.

Tout le monde devrait y avoir accès.

Présentement, les moins riches n'ont pas accès à de bons logements.

Ils dépensent une très grande partie de leur revenu pour se loger.

Les longues listes d'attente démontrent le manque de logements sociaux.

Il y a beaucoup plus de locataires dans le besoin que de logements sociaux disponibles.

Il ne se construit plus de HLM.

Il se construit seulement des coopératives et des logements communautaires.

Les loyers sont encore chers et il n'y en a pas assez.

Les groupes de locataires demandent au gouvernement de construire plus de logements sociaux, surtout des HLM.

## Partie 6 : Les ressources

Si vous vivez une de ces situations, n'agissez pas seul.  
Contactez les ressources qui peuvent vous aider.

Pour tout **problème** ou **information** :

Dans Villeray,

c'est l'Association des locataires de Villeray

Numéro de téléphone : 514-270-6703.

Dans votre quartier ou région,

c'est \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Le Regroupement des comités de logement et des associations de locataires du Québec (RCLALQ):

à Montréal : 514-521-7114

en région : 1-866-521-7114

La Régie du logement du Québec :

à Montréal : 514-873-2245

en région : 1-800-683-2245

Vous pouvez trouver tous les modèles de lettre sur le site  
Internet : [www.monappart.ca](http://www.monappart.ca)

Pour savoir le **coût du chauffage** :

Hydro-Québec :

à Montréal : 514-385-7252

en région : 1-888-385-7252

Pour les problèmes de **discrimination** :

La Commission des droits de la personne :

à Montréal : 514-873-5146

en région : 1-800-361-6477

Pour des problèmes de **logement insalubre** :

L'inspecteur de la ville :

à Montréal : 514-872-2237.

dans votre région : \_\_\_\_\_

Pour le formulaire pour un **HLM** :

L'Office municipal d'habitation :

à Montréal : 514-872-3514

ou dans un bureau d'Accès-Montréal

ou par Internet : [www.omhm.qc.ca](http://www.omhm.qc.ca)

dans votre région : \_\_\_\_\_

Pour l'**allocation-logement** :

Revenu Québec :

à Montréal : 514- 864-7020.

dans votre région : \_\_\_\_\_

numéro sans frais : 1-888-511-2558.

Pour de la **défense de droit collective** :

Le Front d'action populaire en réaménagement urbain  
(FRAPRU) :

Numéro de téléphone : 514-522-1010.

