



Entre Toit et moi Pas de place pour la rue

Cahier droits et obligations





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION	4		
Clés en main	5		
« Entre Toit et moi, pas de place pour la rue »	5		
Cahier droits et obligations	8		
QUELQUES NOTIONS PRÉALABLES	9		
L'importance du « chez-soi »	10		
Un déterminant de santé majeur	10		
Les différentes formules d'habitation	11		
DROITS ET OBLIGATIONS	14		
Qu'est-ce que la Régie du logement ?	15		
Le bail	15		
« Bail thérapeutique »	16		
Survol des obligations du locataire et du propriétaire	18		
Le paiement du loyer	18		
Le retard de paiement	19		
Jouissance des lieux	20		
Expulsion	21		
Hausse de loyer	22		
La fixation du loyer	24		
« User du logement avec prudence et diligence »	24		
Visite d'un propriétaire et accès au logement	24		
		Les serrures	25
		Départ du locataire	25
		Réparation	25
		Réparations mineures	25
		Réparations urgentes	26
		Réparations majeures	26
		Insalubrité	27
		Inspecteur municipal	28
		Le chauffage de l'appartement	29
		Punaise de lit	30
		Reprise du logement par le propriétaire	31
		L'éviction du logement	32
		Je veux quitter mon logement (non-renouvellement du bail)	33
		Le harcèlement et l'intimidation	34
		Les animaux	36
		Est-ce qu'un propriétaire peut effectuer une vérification du crédit?	36
		BIBLIOGRAPHIE	41
		RÉFÉRENCES	42
		PARTENAIRES et REMERCIEMENTS	58



INTRODUCTION

Origine du Projet

CLÉS EN MAIN

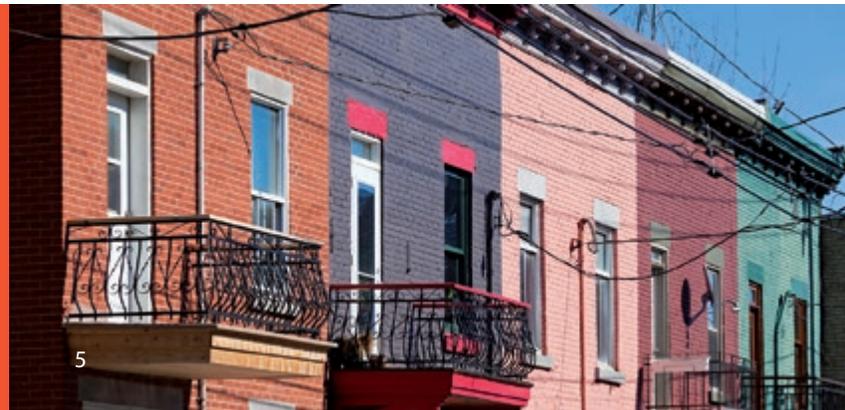
Clés en main est un programme intersectoriel mis sur pied et administré par un comité de gestion incluant 12 partenaires issus de la santé et des services sociaux, ainsi que de l'habitation sociale et communautaire. *Clés en main* propose des solutions aux problèmes de logement rencontrés par des personnes vivant ou ayant vécu des problèmes de santé mentale, associés parfois à d'autres difficultés (toxicomanie, itinérance, etc.). L'Organisme joue un rôle de liaison entre les personnes utilisatrices, les intervenants qui les accompagnent, les proches, et les propriétaires privés ou collectifs. Le programme permet d'offrir des logements de qualité avec un supplément au loyer, ainsi qu'un accompagnement dans la communauté, afin de favoriser la stabilité résidentielle des personnes.

« ENTRE TOIT ET MOI, PAS DE PLACE POUR LA RUE »

À travers les années *Clés en main* a acquis une expertise dans les pratiques concertées de soutien au logement. L'Organisme est de plus en plus interpellé par des acteurs du milieu de l'habitation ou de services de soutien dans la communauté, à propos de situations conflictuelles qui menacent le maintien en logement. Les situations menaçant le maintien en logement sont des situations qui peuvent ultimement conduire à l'expulsion du

logement. Celles-ci ont diverses origines : conflits entre voisins, retard de paiement, insalubrité, troubles du comportement, etc. *Clés en main* a constaté à travers sa pratique que plusieurs de ces conflits peuvent être résolus sans nécessairement passer par le système judiciaire. Le Projet « Entre Toit et moi, pas de place pour la rue » est directement inspiré par cette philosophie.

« Entre Toit et moi, pas de place pour la rue » s'inscrit dans la mission de *Clés en main*, à savoir l'accessibilité et le maintien en logement des personnes marginalisées et à risque de vivre une situation d'itinérance. Le Projet s'adresse aux personnes vivant avec une problématique en santé mentale, mais également aux personnes ayant une problématique de toxicomanie, de judiciarisation, d'instabilité résidentielle, etc. Le Projet a pour ambition de ne pas être exclusif et d'avoir un impact positif sur toute personne se trouvant aux prises avec des difficultés en logement, peu informée sur ses droits et sur les solutions potentielles qui peuvent s'adresser à elle. Se basant sur l'expertise de *Clés en main*, le Projet a pour objectif de faire mieux connaître les droits et les obligations de ces personnes en matière de logement et les solutions alternatives au système judiciaire, afin de contrer les problématiques menaçant le maintien en logement.



Trois volets :

Comité de pratique

Dans un premier temps, le Projet consiste en la création d'un comité de pratiques qui regroupe des acteurs ayant acquis une expertise en matière de maintien en logement. Il s'agit ici de pouvoir d'une part, avoir un espace pour faire état et regrouper des pratiques novatrices qui fonctionnent et qui ont fait leurs preuves en matière de maintien en logement et, d'autre part, de permettre la création et le maintien d'un espace de réflexion autour d'une philosophie globale de ces pratiques.

Formation

Un deuxième volet du Projet est la création d'une formation. Celle-ci sera divisée en deux parties complémentaires. La première partie aura pour objectif de sensibiliser les locataires et les propriétaires sur leurs droits et obligations, relativement au milieu locatif. La deuxième partie de la formation se basera davantage sur les solutions alternatives au système de justice, dans la gestion de situations menaçant le maintien en logement. Ces formations seront destinées aux propriétaires collectifs (coopérative d'habitation, OBNL en habitation, HLM), aux propriétaires de logements locatifs privés, ainsi qu'aux propriétaires de maison de chambres, aux gestionnaires, aux animateurs de milieux de vie, aux concierges, aux intervenants et aux locataires directement.

Guide

Parralèlement à la formation, un des aspects du Projet est l'élaboration d'un document écrit qui servira dans l'accompagnement, lors de situations menaçant le maintien en logement d'une personne. Cet outil est destiné à la fois aux propriétaires (privés et collectifs), aux intervenants en santé et services sociaux et communautaires, ainsi qu'aux locataires eux-mêmes. Le guide se veut un outil pour accompagner la formation et pour compléter celle-ci, en offrant plus d'informations sur les différents aspects du maintien en logement. Le guide est divisé en deux Cahiers qui accompagnent chacune des parties de la formation. Les Cahiers reprennent les deux sujets des formations, soit les droits et obligations des locataires et des propriétaires, de même que les alternatives au système judiciaire dans la gestion de situations menaçant le maintien en logement.



ENQUÊTE

Au tout début du Projet, grâce à la contribution de plusieurs partenaires, autant du milieu de l'habitation que de la santé, nous avons recensé les principales situations menaçant le maintien en logement, sur le territoire de la Capitale-Nationale. Cela nous a permis de faire un portrait représentatif des problèmes qui sont les plus fréquemment vécus en logement. Les témoignages et les expériences recueillis ont permis de mieux cibler le contenu de la formation et du guide.

Parmi les personnes recensées la plupart vivaient dans un logement privé, dans un organisme sans but lucratif(OBNL) en habitation, en HLM et en coopérative d'habitation. Également, quelques personnes habitaient en maisons de chambres et en famille d'accueil. Les locataires et les organismes rencontrés étaient situés dans la ville de Québec et dans la région de Portneuf.

Voici les résultats des visites des différents organismes. Les problématiques rencontrées sont classées en ordre décroissant, soit du problème le plus courant au moins courant.

Problèmes rencontrés :

- Des conflits entre locataires ou avec le propriétaire ;
 - Le bruit ;
 - Comportements inadéquats (ex. : urine de chiens dans les couloirs, fumer dans les couloirs, non-respect des règlements d'immeuble, etc.) ;
 - Harcèlement ;
 - Des conflits antérieurs, des « oui-dire » ;
 - Des conflits de « clans » ;
 - Des conflits de personnalités;
 - Des préjugés et de l'incompréhension ;
 - Des tensions entre les nouveaux membres et les anciens membres.
- De retards de paiement ou non-paiement ;
- L'insalubrité causée par les locataires (mineurs, négligence, vandalisme, etc.) ;
- L'insalubrité des lieux causée par la négligence du propriétaire (punaises de lits, réparations absentes, dégâts d'eau, chauffage insuffisant, etc.) ;
- Des hausses des baux des modifications des baux, des reprises de logement et le coût des loyers ;
- Des situations d'insalubrité extrême (insalubrité morbide, TOC d'accumulation, etc.) ;
- Des interdictions dans les baux de posséder un animal ;
- Des locataires qui déguerpissent ;
- Des situations de violence conjugale ;

- Des propriétaires refusant un logement à la suite d'une enquête de crédit sur les locataires, refusant de prendre des endosseurs ou refusant les personnes bénéficiant de l'aide sociale ;
- Des personnes âgées qui perdent leur conjoint (e) ou leurs enfants (perte d'un aidant naturel) ;
- Des locataires qui ont déménagé fréquemment et qui deviennent « barrés » de certains logements ;
- Des personnes à mobilité réduite ayant des difficultés à trouver un appartement abordable et adapté ;
- L'appartenance à un gang et comportements criminels (ex. : vente de drogue).

CAHIER DROITS ET OBLIGATIONS

Description du Cahier

Ce Cahier sur les droits et obligations a pour objectif de rendre l'information plus accessible et se veut un portrait des différents droits et obligations en matière de logement. Le Cahier est un complément de la formation offerte par *Clés en main* sur les droits et obligations en logement. Le Cahier abordera les principaux droits et obligations des locataires et des propriétaires. Les droits et obligations sont divisés par thèmes pour permettre de mieux s'y retrouver.



Ce document ne constitue pas un avis juridique et les informations qu'il contient le sont à titre informatif. Si vous avez besoin de plus d'informations ou pour toutes autres questions, vous pouvez vous adresser aux organismes spécialisés en logement. Vous pouvez également vous adresser directement à la Régie du logement ou à une ressource d'aide juridique. Vous trouverez les coordonnées de différents organismes à la fin du Cahier.



QUELQUES NOTIONS PRÉALABLES

L'IMPORTANCE DU « CHEZ-SOI »



Nous avons tous une relation différente avec notre «chez-soi». Que l'on habite une maison, un condo, un appartement ou toute autre formule, notre chez-soi est un espace privé propre à nous. Cet endroit est plus qu'un endroit physique constitué de briques et de plâtre. C'est un endroit que nous façonnons à notre propre image et qui a sa propre histoire. Cet espace raconte une histoire individuelle et sociale à travers les objets, la décoration, les photos, etc. C'est un endroit qui permet d'avoir un sentiment de sécurité, d'intimité et de liberté.

Selon P. Morin¹, le logement est un espace où l'on trouve un équilibre entre notre vie personnelle et notre vie sociale et il est à la base de nos relations sociales, notre lieu de contrôle et surtout il nous permet de choisir avec qui l'on veut vivre.

Pour les personnes vulnérables le «chez-soi» est des plus importants. Plusieurs études ont démontré qu'un logement permet à la personne de développer un meilleur sentiment de sécurité et une meilleure ouverture à des relations interpersonnelles. Le logement fournit une meilleure plate-forme pour le développement de l'identité et l'actualisation de soi.²

UN DÉTERMINANT DE SANTÉ MAJEUR

L'habitation est considérée comme un déterminant de santé majeur. Le Gouvernement du Québec définit les déterminants de santé comme étant un « ensemble de facteurs personnels, sociaux, économiques et environnementaux qui déterminent l'état de santé des individus ou des populations. Ces facteurs peuvent influencer la santé directement ou indirectement par leur effet sur une décision ou un comportement qui aura des retombées sur la santé des individus ou d'une population. »³

Dès 1992, la *Politique québécoise de santé et bien-être* reconnaît l'impact du logement sur la santé : « La vie dans un logement détérioré, mal chauffé, mal aéré affecte particulièrement la santé des enfants et des personnes âgées. Les maladies infectieuses, les gripes, les rhumes, les otites y sont plus fréquents. On remarque également que les tensions, les sources de conflit et le niveau de stress augmentent dans les familles lorsque celles-ci vivent dans des appartements trop petits, mal insonorisés. De plus, le coût du logement apparaît capital pour l'organisation familiale. »⁴

1 FOHM (2010). Manuel de la FOHM; *Le soutien communautaire*.

2 Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec (2010). *Le logement subventionné; Dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté*, p.18.

3 Gouvernement du Québec (2010). *Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants; Résultat d'une réflexion commune*, p.6.

4 Ministère de la santé et des services sociaux (1992). *La Politique sur la santé et le bien-être*, p. 159.

Le «chez-soi» est sans contredit une partie importante de la vie d'une personne. C'est pour cela que *Clés en main* reconnaît l'importance de favoriser le maintien en logement et l'importance également de l'accès au logement autonome.

LES DIFFÉRENTES FORMULES D'HABITATION

Le Projet « Entre Toit et moi » s'adresse plus spécifiquement à la réalité en logement. Avant de poursuivre, il apparaît important de définir les différents termes, car il existe différentes formules de logements au Québec.

Logement privé

D'abord, l'une des formules les plus courantes de logements au Québec est le logement privé. Dans ce type de logement, le locataire est lié au propriétaire du logement par un contrat locatif, le bail. Le propriétaire loue à un individu un logement pour une période de temps déterminée. Le propriétaire peut être une corporation (une compagnie) ou un individu.

Logement social et communautaire

Le logement social et communautaire inclut plusieurs types d'habitation qui ont en commun une vocation à caractère social. Nous y retrouvons les coopératives d'habitation, les organismes à but non lucratif en habitation (OBNL-H) et les habitations à loyer modique (HLM).

Les coopératives d'habitation

Les coopératives d'habitation constituent plus de 28 000 logements au Québec⁵. Elles ont pour principe démocratique central que chaque membre a un droit de vote. Le conseil d'administration (CA) de la coopérative est composé des locataires de la coopérative qui sont choisis par l'assemblée générale (AG) des locataires. Une coopérative nécessite une certaine implication de la part des membres au sein de la vie collective. Les coopératives peuvent être composées de ménages à faibles revenus et de ménages avec de moyens revenus. Certaines coopératives sont réservées à des clientèles spécifiques, telles que les personnes âgées, les familles, etc.

⁵ Confédération québécoise des coopératives d'habitation (2014). *Mouvement québécois de l'habitation coopérative*, [En ligne] <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=23> (Consulté le 30 juillet).



Les organismes à but non lucratif en habitation (OBNL-H)

Un OBNL-H est un type d'habitation qui a pour but d'offrir du logement, en règle générale, à une clientèle spécifique: pour les jeunes, les personnes âgées, etc. Habituellement, ce type d'habitation est réservé aux personnes possédant de faibles revenus. Le conseil d'administration (CA) est souvent formé d'intervenants locaux, d'acteurs locaux et de représentants des locataires. Un OBNL-H peut également offrir des services spécialisés, qui répondent aux besoins spécifiques des locataires. Les OBNL-H offrent plus de 27 700 logements au Québec⁶.

Les Habitations à loyer modique (HLM)

Les habitations à loyer modique sont des appartements qui sont gérés par le gouvernement du Québec par le biais des différents Offices municipaux d'habitation (OMH). Les HLM sont réservés aux ménages ayant un faible revenu. L'une des particularités de ce modèle d'habitation est que les locataires paient un loyer correspondant à 25 % de leur revenu mensuel. Les locataires doivent être autonomes et respecter les conditions de leur bail.

Programme Supplément au loyer (PSL)

Le programme est en fait une subvention qui permet à un individu d'habiter un logement. Le programme permet en effet aux locataires admissibles d'avoir accès à un loyer en payant pour celui-ci l'équivalent de 25 % de leur revenu mensuel. Le programme donne accès à un logement dans le marché privé, dans une coopérative d'habitation ou dans un OBNL-H. Les conditions d'admissibilités sont les mêmes que dans les HLM. Les PSL sont gérés localement par les Offices municipaux d'habitation (OMH). Il existe différents types de PSL pour les différents types de clientèles : personnes âgées, personnes handicapées, personnes ayant des problématiques de santé mentale, etc. Les PSL s'adressent aux ménages ayant de faibles revenus.

Maisons de chambre

Une autre formule d'habitation est la location d'une chambre dans une maison de chambre. Généralement, une maison de chambre est un immeuble regroupant au moins trois chambres où les espaces communs et/ou les services sanitaires (toilettes, douches, etc.) sont partagés par les chambreurs. Certaines maisons de chambre offrent plus de services (ex. : repas, gestion des médicaments) selon le type de clientèle. Dans ces cas-ci, on les nomme « chambres et pension ». La plupart des maisons de chambre sont détenues par des intérêts privés, mais certaines sont gérées par des OBNL-H. Dans la ville de Québec, on retrouve un minimum de 1200 chambres réparties sur le territoire.

⁶ Réseau québécois des OSBL d'habitation (2014). *À propos de nous*, (En ligne) <http://www.rqoh.com/le-reseau/qui-sommes-nous> (consulté le 30 juillet).



BAIL

ENTRE

et le propriétaire (loc

le locataire

Rue

App.

Code postal

Téléphone (autre)

le locataire

Rue

App.

Code postal

Nom

Rue

N°

Municipalité

Téléphone (domicile)

Téléphone (autre)

S'il y a lieu, représenté par

Nom

Fonction

mandaté à cet effet.

visé dans la loi.
celui que la l

DROITS ET OBLIGATIONS

QU'EST-CE QUE LA RÉGIE DU LOGEMENT ?

La Régie du logement est un organisme provincial ayant comme mission de régir le marché du logement au Québec. La Régie du logement agit comme tribunal dans les causes qui sont encadrées par la « Loi sur la Régie du logement ». Les audiences devant la Régie portent sur une multitude de situations et peuvent originer autant d'un locataire, que d'un propriétaire ou d'une autre personne.

La Régie du logement entend les requêtes qui touchent :

- à la reconduction ou à l'annulation d'un bail ;
- à la fixation du montant du loyer ;
- à la reprise par le propriétaire d'un logement ;
- à la subdivision d'un logement ;
- au changement d'affectation (ex. : résidentiel à commercial);
- à l'agrandissement substantiel d'un logement ;
- au bail d'un logement à loyer modique (HLM).

De plus, la Régie du logement offre un service téléphonique d'information auprès des citoyens pour toutes les questions relatives au logement. L'organisme a également un site Internet où l'on retrouve plusieurs informations, dont l'emplacement du bureau de la Régie le plus près de chez vous.

Un service de conciliation

Avant la convocation devant la Régie, un service de conciliation sera offert aux parties. Par contre, les deux parties doivent accepter la conciliation. S'il y a une entente à la fin de la conciliation, il y a arrêt des procédures judiciaires. Cependant, si la conciliation n'aboutit pas à une entente, la démarche se poursuivra devant la Régie du logement.

LE BAIL

Le bail est le contrat liant le locataire et le propriétaire durant la durée de la location souhaitée par les deux parties. Le bail est habituellement un document papier. Dans certains cas, tels que dans la location d'une chambre, il est possible que le bail soit verbal. Différentes durées de bail sont possibles : aux mois, aux 6 mois, à la semaine, etc. Habituellement dans le milieu locatif privé la durée du bail se limite à un an. Plusieurs autres durées de bail peuvent être conclues entre le propriétaire et le locataire.

« Le bail est essentiel, car il comprend les règlements et les conditions du logement ainsi que les frais divers liés au logement. »

La reconduction du bail est, en principe, automatique. Cela signifie que lorsque la fin du bail survient, celui-ci est renouvelé automatiquement. Cependant si le propriétaire veut changer certaines conditions du bail (ex. : augmenter le coût du loyer) il doit alors avertir le locataire des nouvelles conditions et la reconduction ne peut dès lors être automatique.



Il est très important de bien lire le bail avant de l'accepter et de le signer. Parfois certaines clauses sont ajoutées par les propriétaires au bail. Il est donc important de les repérer et de les connaître. Cependant toute clause ne respectant pas la loi est inopérante et peut être contestée.

Le bail est essentiel, car il comprend les règlements et les conditions du logement ainsi que les frais divers liés au logement. Habituellement les frais « supplémentaires » sont inscrits sous la section « Services et conditions ». Cette section inclut les conditions liées à l'éclairage et au chauffage, au stationnement, etc.

Le chauffage et l'éclairage peuvent être inclus dans le prix du logement ou non. Si ces frais ne sont pas inclus dans le prix du logement, ils sont alors à la charge du locataire.

Également, cette section inclut habituellement les règlements liés aux animaux, aux droits d'accès ou au déneigement.



Si un propriétaire ajoute des règlements d'immeuble ou des règlements internes, ceux-ci doivent être annexés au bail et font ainsi partie intégrante du contrat. Ce document doit être signé par les deux parties.

Renseignements obligatoires pour un bail verbal

Dans un cas d'un bail verbal, le propriétaire est dans l'obligation de donner certains renseignements à l'écrit. Il doit fournir un document incluant son nom, son adresse, le nom du locataire, le prix du loyer et l'adresse du logement loué.

« BAIL THÉRAPEUTIQUE »

Avant d'aller plus loin, il est important de présenter un type de bail particulier, connu sous le nom de « bail thérapeutique ». Il faut bien faire attention, ce type de logement ne répond pas aux mêmes lois qu'un bail traditionnel.

Les baux thérapeutiques se retrouvent essentiellement dans des OBNL en habitation. La plupart des établissements utilisant un « bail thérapeutique » offrent des logements à faible coût grâce au programme gouvernemental provincial « AccèsLogis ». Ce sont des logements pour des personnes ayant des besoins particuliers : des personnes en situation d'itinérance, des jeunes, des personnes ayant des problématiques en lien avec la toxicomanie, etc.



Ils sont également caractérisés par la durée du séjour, qui se doit d'être temporaire ou transitoire. Par exemple, le logement peut être loué pour une période maximale de 5 ans ou le locataire doit être âgé entre seize (16) ans à trente (30) ans.

L'une des caractéristiques uniques de ce type de bail est l'ajout d'obligations liées aux services de l'organisme. En effet dans certains organismes, les locataires sont dans l'obligation, par exemple, de suivre un plan d'intervention ou de suivre un plan de réinsertion socioprofessionnelle. Si le locataire ne respecte pas ces obligations, celui-ci peut être expulsé du logement. Dans le cas d'un bail thérapeutique, le logement est plutôt considéré comme un outil d'intervention qu'un droit.

« Il n'existe en fait aucune définition juridique ou officielle de la notion de bail thérapeutique. »

Ce type de bail est relativement nouveau au Québec et il existe un flou juridique autour de ce type de bail. Il n'existe en fait aucune définition juridique ou officielle de la notion de bail thérapeutique. De plus, la jurisprudence autour de ce type de bail est très limitée et les avis ne sont pas unanimes quant à la façon d'interpréter le « bail thérapeutique ». Il existe une confusion à savoir si les locataires ayant ce type de bail sont protégés par le droit au maintien dans les lieux.



Si un locataire a un bail thérapeutique, les règlements de la Régie du logement pourraient ne pas s'appliquer à sa situation. Si un locataire a des doutes sur son type de bail, il doit s'informer de ses droits et obligations auprès des responsables de l'organisme locateur.

SURVOL DES OBLIGATIONS DU LOCATAIRE ET DU PROPRIÉTAIRE

Lors de la location d'un appartement ou d'une chambre, que ce soit en contexte privé ou collectif, le locataire a des obligations à respecter et il a également des droits. Le propriétaire a aussi certains droits et obligations à respecter. Voici les principales obligations des locataires et des propriétaires :

• Obligations du locataire :

- Payer son logement au moment convenu avec le propriétaire ;
- Utiliser le logement de façon prudente et responsable ;
- Effectuer les petites réparations dans le logement ;
- Ne pas troubler la tranquillité des autres locataires ;
- Au départ, remettre le logement au propriétaire dans l'état dans lequel il a été reçu ;
- Respecter le bail ;
- Ne pas changer l'affectation (type d'utilisation) du logement.

• Obligations du propriétaire :

- Donner accès à un logement en bon état et le maintenir dans cet état ;
- Permettre aux locataires de profiter de la jouissance paisible pendant la durée de leur bail ;
- Faire les réparations nécessaires et urgentes ;
- Ne pas changer l'affectation du logement (type d'utilisation) durant le bail.

Ces obligations seront décrites plus en détails dans les sections suivantes.

LE PAIEMENT DU LOYER

La première obligation d'un locataire est de payer le prix fixé pour le logement, chaque mois. Habituellement, le paiement du loyer est dû au début du mois, cependant d'autres moments pour payer durant le mois peuvent être déterminés avec le propriétaire. Le loyer est payable directement au propriétaire de plusieurs façons : chèque, argent comptant, mandat-poste ou tout autre moyen convenu avec le propriétaire. **Le propriétaire peut préférer une méthode de paiement parmi celles mentionnées précédemment, mais il ne peut pas exiger une certaine méthode de paiement.** Il est conseillé de demander un reçu pour confirmer que le loyer a bien été reçu par le propriétaire, surtout si le paiement du loyer est acquitté par argent comptant.



Le propriétaire peut demander un paiement d'avance uniquement pour le premier mois du bail. Tout autre paiement d'avance est interdit. Le propriétaire ne peut pas exiger d'autres frais supplémentaires au coût du loyer (ex. : frais pour les clés de l'immeuble). Enfin, le propriétaire ne peut pas augmenter le montant du loyer en cours du bail.

« Le locataire est en retard dans le paiement de son loyer dès qu'il ne s'acquitte pas de son paiement le jour prévu (le premier (1^{er}) du mois, sauf entente contraire avec le propriétaire). »

Le retard de paiement

Le locataire est en retard dans le paiement de son loyer dès qu'il ne s'acquitte pas de son paiement le jour prévu (le premier (1^{er}) du mois, sauf entente contraire avec le propriétaire). Dès lors, le propriétaire est en droit de faire une demande à la Régie du logement pour recevoir le loyer dû. Lorsque le loyer est en retard de 3 semaines et plus, le propriétaire peut demander à la Régie d'obtenir la résiliation du bail. Cependant, le propriétaire doit démontrer à la Régie qu'il subit un préjudice sérieux causé par le retard de paiement du locataire.

Retards fréquents

De plus si un locataire est souvent en retard dans le paiement du loyer, le propriétaire est en droit de demander la résiliation du bail en raison des retards de paiements fréquents. Ici aussi le propriétaire doit démontrer que les retards fréquents lui causent un préjudice sérieux.

Il est possible pour les locataires de payer les frais, les intérêts et le retard de loyer avant la tenue de l'audience à la Régie pour éviter la résiliation du bail. Il est également possible de payer lors de l'audience à la Régie.

Le locataire peut toujours « faire appel » d'une décision de résiliation de bail dans les trente (30) jours suivant l'audience à la Régie, si celui-ci trouve que le jugement n'est pas équitable.

« Ordonnance d'exécution »

Il est possible que le propriétaire ou le locataire obtienne une « ordonnance d'exécution » de la Régie du logement. Cette ordonnance oblige une partie à respecter ses obligations envers l'autre partie. Par exemple un juge peut émettre une ordonnance qui oblige le locataire à payer son loyer le premier du mois. Si l'ordonnance n'est pas respectée, le propriétaire pourra obtenir plus facilement une résiliation du bail à la Régie.



« Une communication continue et franche entre les deux parties peut éviter bien des problèmes et des recours à la Régie. »

Ententes entre locataire et propriétaire

Parfois des ententes peuvent être prises avec le propriétaire pour payer le loyer plus tard que la date prévue. Plusieurs types d'ententes peuvent être prises, selon le propriétaire. Il est important que l'entente soit écrite et que celle-ci soit signée par le locataire et le propriétaire.

Si un locataire prévoit ne pas être en mesure de respecter l'entente ou si celui-ci a des doutes sur ses capacités à payer le prochain loyer, il lui est fortement conseillé d'informer le propriétaire à cet effet. Une communication continue et franche entre les deux parties peut éviter bien des problèmes et des recours à la Régie.

Si un locataire est convoqué à une audience de la Régie du logement pour le retard du paiement de son loyer et que celui-ci ne se présente pas, il perd d'office (automatiquement) sa cause. Le propriétaire obtiendra alors assurément gain de cause à la Régie.

JOUISSANCE DES LIEUX

Le locataire est dans l'obligation de se conduire dans son logement de façon à ne pas troubler la jouissance des autres locataires. Un locataire doit laisser les autres locataires profiter paisiblement de leur logement.

Pour ce qui est du propriétaire, celui-ci est dans l'obligation de fournir au locataire un logement dans lequel il peut se loger de façon paisible.

Le propriétaire ou toute autre personne (ex. : un autre locataire) ne peut nuire à la jouissance des lieux d'un locataire, c'est-à-dire que le locataire doit en mesure d'utiliser son logement sans être dérangé de façon démesurée par les autres.

Par exemple, si un locataire trouble ses voisins, en faisant beaucoup de bruit pendant la nuit ou en invitant plusieurs personnes dans son logement, ceux-ci peuvent se voir privés de la jouissance paisible des lieux. Le locataire fautif peut donc s'attendre à recevoir un avis lui demandant de se conduire de manière à ne pas troubler la jouissance des autres locataires.



Avant d'entreprendre des démarches à la Régie du logement, plusieurs autres alternatives sont plus efficaces pour régler de telles situations. Il est important de se rappeler que la Régie du logement doit demeurer une solution de dernier recours dans de pareilles situations.

Des techniques plus efficaces pour aborder le « vivre ensemble » et les conflits seront approfondies dans le deuxième Cahier du Projet.

Le locataire dont le droit à la jouissance des lieux est brimé

Un locataire qui croit que son droit à la jouissance des lieux est brimé peut entreprendre des démarches auprès de la Régie du logement pour obtenir des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation). Cependant, il doit avant tout aviser le propriétaire par écrit de la situation avant d'entreprendre des démarches à la Régie. **Si le propriétaire ne fait rien pour changer la situation, alors le locataire pourra faire une demande à la Régie du logement.**

Un propriétaire peut également entreprendre des démarches auprès de la Régie du logement contre un locataire qui priverait les autres locataires de la jouissance paisible des lieux. Comme il l'a été mentionné auparavant, d'autres méthodes pour régler un conflit sont à privilégier.

EXPULSION

Seule la Régie du logement peut exiger d'un locataire qu'il quitte un logement et que le bail soit résilié. Le propriétaire ne peut en aucun cas expulser un locataire ayant un bail écrit ou verbal avec lui. Malgré tout, si un propriétaire expulse son locataire même s'il n'en a pas le droit, le locataire expulsé peut poursuivre le propriétaire fautif à la Régie du logement.

Un propriétaire jette des biens durant le bail

Un propriétaire ne peut en aucun cas sortir les meubles d'un locataire de son appartement, si un bail lie les deux parties.

Si, malgré tout, un propriétaire dispose des effets du locataire, il est possible que des employés de la Ville les aient récupérés. Le locataire doit faire les démarches auprès de la municipalité, afin de récupérer ses biens.

Le locataire pourra entreprendre des démarches auprès de la Régie contre le propriétaire fautif. Des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation) pourront alors être alloués au locataire.

« Le propriétaire ne peut en aucun cas expulser un locataire ayant un bail écrit ou verbal avec lui. »



HAUSSE DE LOYER

Un propriétaire est en droit de demander une augmentation de loyer auprès de ses locataires. Les raisons les plus courantes pour une augmentation sont :

- des réparations majeures dans l'immeuble ;
- des réparations majeures dans le logement ;
- l'augmentation des frais d'entretien ;
- une hausse des taxes municipales ou scolaires ou une augmentation du coût des assurances.

Il n'existe pas de taux fixe pour l'augmentation des loyers, l'augmentation varie selon plusieurs critères. Par contre, la Régie du logement publie chaque année un taux suggéré d'augmentation selon le type de logement.

Quand le propriétaire doit-il avertir ses locataires d'une augmentation du loyer?

Si le propriétaire désire augmenter le prix du loyer, celui-ci est tenu de le faire savoir au locataire selon certains délais. Il doit faire parvenir obligatoirement un avis écrit de l'augmentation souhaitée.

DURÉE DU BAIL	DÉLAI POUR L'AVIS	EXEMPLE
12 mois et plus	3 à 6 mois avant la fin du bail	Si le bail se termine le 30 juin, le propriétaire doit envoyer un avis écrit entre le 1 ^{er} janvier et le 31 mars.
Moins de 12 mois	1 à 2 mois avant la fin du bail	Si le bail se termine le 30 novembre, le propriétaire doit envoyer un avis écrit à ses locataires entre le 30 septembre et le 31 octobre.
Durée indéterminée (il n'y a pas d'entente avec le propriétaire sur le moment où le bail doit se terminer / être renouvelé)	1 à 2 mois avant la modification demandée	Si la modification est prévue pour le 30 mai, le propriétaire doit envoyer un avis écrit à ses locataires entre le 30 mars et le 30 avril.

7

7 Éducaloi (2014). *Le renouvellement de bail et la hausse de loyer*,
[En ligne] <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-renouvellement-de-bail-et-la-hausse-de-loyer> (page consulté le 10 juin 2014)

Quel est le délai pour répondre à l'augmentation?

Lors de la réception de l'avis d'augmentation par le locataire, celui-ci a un mois pour répondre à l'avis d'augmentation peu importe le type de bail.

Trois choix lors de la réception de l'avis d'augmentation

Le locataire peut décider d'accepter l'augmentation du bail, de refuser l'augmentation du montant du bail ou de ne pas renouveler le bail.

- Si le locataire ne répond pas dans le délai d'un mois, cela signifie **qu'il accepte la nouvelle augmentation** du bail. Le bail est donc reconduit automatiquement et sans autre avis. Il est cependant souhaitable que le locataire avertisse le propriétaire de ses intentions.
- Si le locataire décide de **refuser l'augmentation et de rester dans le logement**, le propriétaire a deux choix : il peut négocier avec le locataire une nouvelle entente pour le coût du loyer ou il peut demander à la Régie du logement de fixer le montant du loyer. **Si le propriétaire ne fait pas de démarche auprès de la Régie, le bail est reconduit selon les conditions du bail précédent.** Le propriétaire dispose d'un mois après le refus du locataire pour demander la fixation du prix par la Régie.
- Le locataire peut également décider de ne pas renouveler le bail et quitter le logement. Celui-ci doit aviser le propriétaire par écrit qu'il ne reconduira pas son bail.



Si un locataire est membre d'une coopérative d'habitation, celui-ci ne peut pas refuser l'augmentation et rester dans son logement. Il doit accepter l'augmentation ou quitter le logement. Par contre, dans une coopérative d'habitation un locataire peut s'opposer à l'augmentation du coût de son loyer durant une assemblée générale (AG).

Un propriétaire est dans l'obligation légale d'inscrire sur le bail le montant le plus bas payé au cours des douze derniers mois.

Un logement construit depuis 5 ans

Lors de la signature d'un bail, il est important de vérifier si la section « Restrictions au droit à la fixation du loyer et à la modification du bail par la Régie du logement » est remplie. Cela signifie que le logement a été construit **depuis 5 ans ou moins** et que le propriétaire est en droit d'augmenter le bail du logement, selon sa volonté, sans que le locataire puisse refuser l'augmentation. Le locataire peut accepter l'augmentation ou décider de quitter le logement.

« la Régie du logement publie chaque année un taux suggéré d'augmentation selon le type de logement »

« Lors de la réception de l'avis d'augmentation par le locataire, celui-ci a un mois pour répondre à l'avis d'augmentation peu importe le type de bail. »

La fixation du loyer

Lorsqu'un locataire refuse une augmentation du prix de son loyer, le propriétaire peut décider d'acheminer une demande à la Régie pour ajuster le prix du loyer. Lors de ce type de demande, la Régie se sert de plusieurs données pour décider du nouveau prix du loyer. Les régisseurs de la Régie prennent en compte les dépenses liées au logement, les nouvelles dépenses ou les modifications dans le logement, l'augmentation des taxes scolaires, les assurances, etc.

Lorsque la Régie rend une décision en fixation de loyer, le locataire ne peut plus changer d'idée et annuler le bail, à moins qu'une entente soit prise entre le propriétaire et lui, par la suite.

« USER DU LOGEMENT AVEC PRUDENCE ET DILIGENCE »

Un locataire a l'obligation d'user avec prudence et diligence de son logement, durant toute la durée de son bail. **Cela veut dire utiliser son logement de façon responsable** et raisonnable. Cela implique que la sécurité du locataire et des autres ne doit pas être mise en danger. Enfin, cela stipule que l'on doit faire un usage normal et sécuritaire d'un logement.

De plus, cette obligation signifie également qu'un locataire ne peut pas agir de façon à détériorer le logement dont il a la garde ou de façon à nuire à sa conservation.

Pour mieux comprendre cette obligation du locataire, voici quelques exemples où les locataires n'ont pas respecté cette obligation :

- Une toilette bouchée par un jouet d'un enfant crée des dégâts dans les appartements en dessous.
- Un office municipal d'habitation demande à la Régie du logement de résilier le bail d'un locataire, en raison d'une culture de drogue et d'un trafic de drogue à partir du logement.

- Un locataire permet à cinq personnes d'habiter avec lui dans un 3 et demi.
- Un locataire entrepose des produits toxiques et dangereux dans son appartement.

Si pendant la durée d'un bail un locataire ne respecte pas ses obligations, celui-ci peut se faire poursuivre pour des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation) devant la Régie par son propriétaire. Si les dommages sont importants ou les manquements en regard de l'utilisation de « son logement avec prudence et diligence » sont importants, un propriétaire peut demander la résiliation du bail et l'expulsion des occupants.

VISITE D'UN PROPRIÉTAIRE ET ACCÈS AU LOGEMENT

Un propriétaire n'a pas le droit d'entrer à l'improviste ou en son absence chez un locataire. Celui-ci doit respecter certaines règles avant de pouvoir se présenter à la porte d'un locataire.

- Un propriétaire ou tout autre représentant de celui-ci doivent aviser le locataire au moins 24 heures à l'avance qu'il veut accéder au logement ;
- Le propriétaire doit se présenter au logement entre 9 h et 21 h sauf si le propriétaire doit faire des réparations urgentes (ex. : fuite d'eau) ;
- Un locataire peut refuser une visite de son propriétaire si ce dernier ne l'a pas averti de sa visite ou s'il se présente avant 9 h ou après 21 h.

Un locataire refuse l'accès ?

Si le locataire refuse de donner accès au logement au propriétaire, malgré que celui-ci respecte les normes énoncées ci-haut, le propriétaire peut entreprendre des démarches auprès de la Régie. En effet, le propriétaire peut obtenir de la Régie une obligation de la part du locataire de lui donner accès au logement et/ou une compensation monétaire de la part du locataire.

LES SERRURES

Un propriétaire ne peut pas changer la serrure d'un logement pendant le bail sans en avertir les locataires. Un propriétaire ne peut également pas changer la serrure des portes des aires communes sans en avertir les locataires. Le règlement s'applique aussi aux locataires, ceux-ci ne peuvent pas changer la serrure pendant la durée du bail sans l'accord du propriétaire.

DÉPART DU LOCATAIRE

Lors de la fin d'un bail, lorsqu'un locataire quitte son logement, celui-ci se doit d'enlever ses meubles et les autres biens lui appartenant. Le locataire a l'obligation de remettre le logement dans le même état que lorsqu'il en a pris possession. Par contre certaines détériorations dues au vieillissement et à un usage normal sont tolérées.

Si des meubles sont restés sur les lieux suite au départ du locataire, le propriétaire se doit d'enlever les biens de l'ancien locataire. Le propriétaire doit garder ces biens **pendant une période de 90 jours** pour permettre aux anciens locataires de venir les récupérer.



Après les 90 jours, le propriétaire peut disposer des biens des anciens locataires à sa guise.

RÉPARATION

Si des réparations sont nécessaires dans le logement, il est important d'en informer le propriétaire le plus tôt possible afin d'éviter que les problèmes s'aggravent. Si un locataire omet d'informer son propriétaire d'un problème dans son appartement, celui-ci peut être tenu responsable des dommages engendrés.

Par exemple, si un locataire omet d'avertir son propriétaire que sa toilette coule sur le plancher et que cela entraîne des bris aux autres appartements, le locataire peut avoir à payer pour les réparations.

Réparations mineures

Le locataire se doit d'effectuer les réparations mineures dans son appartement qui n'entraînent pas de frais excessifs. Par exemple : boucher des petits trous dans les murs, retoucher la peinture, etc.



« un locataire ne peut pas agir de façon à détériorer le logement dont il a la garde ou de façon à nuire à sa conservation »

« Le locataire a l'obligation de remettre le logement dans le même état que lorsqu'il en a pris possession »

Réparations urgentes

Les propriétaires ont l'obligation d'offrir un logement en bon état. Pour cela, il est parfois nécessaire que le propriétaire doive faire des réparations dans un logement ou dans les espaces publics dans un immeuble (ex. : cour, couloir).

Par les réparations qui sont considérées comme étant urgentes, on parle de bris qui peuvent être dangereux pour la santé ou la sécurité des occupants d'un logement (ex. : absence de chauffage l'hiver). Le locataire a alors l'obligation d'en avertir son propriétaire, le plus rapidement possible et par écrit, si une situation nécessite une réparation urgente. Le propriétaire doit répondre dans un délai raisonnable, afin de remédier à la situation.

« Le propriétaire ne veut pas faire les réparations... »

Si le propriétaire refuse d'effectuer les réparations nécessaires, le locataire peut entreprendre des démarches auprès de la Régie du logement, afin d'obliger le propriétaire à effectuer les réparations requises.

Également, le locataire peut entreprendre des réparations temporaires pour atténuer la situation urgente. Cependant, **les travaux doivent être suivis d'une réparation permanente** de la part du propriétaire, dès que la situation le permet. Il est bien important de toujours aviser le propriétaire et de prendre une entente avec ce dernier pour trouver une entente sur le remboursement des frais encourus. L'entente la plus fréquente est alors de déduction du montant des réparations sur le montant du loyer.

Réparations majeures

Il est possible qu'un propriétaire doive faire des réparations qui sont majeures dans l'immeuble ou dans le logement d'un locataire.

- Habituellement le propriétaire doit avertir les occupants des logements touchés, au moins dix (10) jours avant le début des travaux.
- Le propriétaire est également dans l'obligation d'effectuer les réparations entre 7 h et 19 h, afin de limiter les inconvénients liés aux bruits ou autres pour le locataire.

Si l'évacuation ou une relocalisation est nécessaire

Parfois, les réparations nécessitent que le locataire quitte les lieux durant le temps des travaux. Dans ce cas, le propriétaire est dans l'obligation de compenser la perte du logement pendant les rénovations.

- Si l'évacuation des lieux est d'une semaine ou moins, le propriétaire doit envoyer **un avis, dix (10) jours avant le début des travaux.**
- Si les réparations nécessitent l'évacuation ou une relocalisation pendant plus d'une semaine, le propriétaire doit en **aviser les locataires 3 mois** à l'avance par écrit.

Le montant du loyer ne sera pas augmenté après les réparations. Cependant, il est possible que le montant augmente lors de la signature du bail suivant.



INSALUBRITÉ

Un propriétaire a l'exigence de fournir un logement et des espaces communs en bon état et a aussi l'obligation de les maintenir dans cet état. Un propriétaire manque à son obligation lorsque quelque chose dans le logement devient dangereux pour la santé et/ou pour la sécurité des occupants.

Plusieurs situations peuvent être considérées comme dangereuses pour la santé ou considérées comme insalubres, par exemple une infestation d'insectes ou de vermine, un problème d'infiltration d'eau, un problème de moisissure, etc.

Cependant, le locataire doit avertir le propriétaire de la situation dans les meilleurs délais, sans cela le propriétaire ne peut pas alors être tenu responsable.

Si le propriétaire ne veut pas faire les réparations nécessaires, le locataire peut exiger, par le biais de la Régie du logement, que celui-ci entreprenne les réparations. Des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation) pourraient être attribués au locataire, en raison de la perte de la pleine jouissance des lieux (due aux inconvénients vécus par le locataire) ou à une réduction du loyer.

Logement impropre à l'habitation

Si le logement devient impropre à l'habitation pendant la durée du bail, le locataire est en droit de quitter le logement, cependant certaines conditions s'appliquent. Ces conditions seront présentées dans les prochaines lignes.

Qu'est-ce qu'un logement impropre à l'habitation?

Un logement est considéré comme étant impropre à l'habitation, lorsque celui-ci représente une menace sérieuse pour la santé et/ou pour la sécurité des locataires ou des autres.

Par exemple, il peut s'agir d'un logement où le chauffage est insuffisant, où il n'y a pas d'eau chaude, un logement qui est infesté de vermines, qui est partiellement en ruine, etc.

Tout d'abord, il est très important d'avertir le propriétaire de l'état du logement. Le locataire peut quitter son logement lorsque le propriétaire, après avoir été averti, ne fait pas les réparations nécessaires.

Le locataire doit également envoyer un avis au propriétaire pour lui manifester son intention de quitter, avant de partir, ou dans les dix (10) jours suivant son départ.

Par la suite, dès que le logement redevient habitable, le propriétaire doit en aviser le locataire. Le locataire a alors dix (10) jours pour contacter le propriétaire et pour l'informer s'il veut réintégrer ou non le logement.

Le bail est annulé si le locataire refuse de réintégrer le logement, si le locataire omet de répondre ou si le propriétaire est dans l'impossibilité de rejoindre le locataire.

« Par les réparations qui sont considérées comme étant urgentes, on parle de bris qui peuvent être dangereux pour la santé ou la sécurité des occupants d'un logement (ex. : absence de chauffage l'hiver). »





Il est important de savoir que le propriétaire peut contester devant la Régie l'insalubrité supposée de l'appartement. De plus, si celui-ci considère que l'insalubrité provient du locataire il peut contester la décision à la Régie du logement.

Si un locataire emménage dans un nouvel appartement et qu'il constate que celui-ci est impropre à l'habitation, il peut décider de ne pas prendre le logement. Le locataire est en droit d'annuler son bail. Par contre, il est conseillé de prendre des photos du logement et des preuves de l'insalubrité, au cas où le propriétaire déciderait de contester la décision.

Inspecteur municipal

Avant d'acheminer une plainte à la Régie du logement pour insalubrité, il est recommandé d'entreprendre des démarches auprès du service d'inspection de votre municipalité. Par contre, **le service n'est pas disponible dans toutes les villes**. En effet, certaines villes ont adopté un règlement municipal sur la salubrité, mais pas toutes. Les villes ayant adopté ce type de règlement ont des inspecteurs municipaux, afin de faire respecter le règlement.

Si un inspecteur observe une situation allant à l'encontre des normes minimales de salubrité, celui-ci a, selon la municipalité, le pouvoir d'obliger le propriétaire à exécuter les réparations nécessaires. Il peut également observer que les bris proviennent de la négligence du locataire ou du propriétaire.

Dans certaines situations, il est possible que l'inspecteur n'ait pas le pouvoir nécessaire pour régler le problème. Cependant, l'inspecteur fournira au locataire ou au propriétaire un rapport d'inspection qui servira de preuve à l'effet que les bris proviennent de la négligence du propriétaire ou du locataire. Le rapport pourra servir de preuve, si le locataire ou le propriétaire décide de porter son dossier à la Régie du logement.

« l'inspecteur fournira au locataire ou au propriétaire un rapport d'inspection qui servira de preuve à l'effet que les bris proviennent de la négligence du propriétaire ou du locataire. »

LE CHAUFFAGE DE L'APPARTEMENT

Le chauffage dans un appartement est parfois contrôlé par le locataire ou parfois contrôlé par le propriétaire. Si le contrôle de la température est du ressort du propriétaire, celui-ci se doit de fournir à ses locataires une température adéquate qu'elle que soit la période de l'année. **Il n'existe pas dans la législation quant à une date exacte à laquelle un propriétaire doit commencer à chauffer un appartement.**

Cependant, selon la jurisprudence, la température minimale d'un logement en hiver doit être au minimum de vingt et un (21) degrés Celsius.

Un bris au système de chauffage

Si pendant l'hiver, un bris à l'appareil de chauffage devait arriver, le propriétaire est dans l'obligation de régler le plus tôt possible la situation. Un propriétaire ne pouvant pas régler la situation dans les délais les plus brefs se doit de fournir un système de chauffage temporaire ou d'appoint (ex. : une « chaufferette ») jusqu'à ce que l'appareil de chauffage soit réparé.

Lorsque le bris survient, le locataire doit immédiatement en informer le propriétaire, afin que celui-ci puisse réparer le bris, le plus rapidement possible. Si, malgré les tentatives du locataire de rejoindre le propriétaire et que celui-ci demeure injoignable, le locataire a le droit de faire les réparations qui s'imposent. Le locataire pourra par la suite se faire rembourser les frais encourus pour les réparations par le propriétaire.

« Cependant, selon la jurisprudence, la température minimale d'un logement en hiver doit être au minimum de vingt et un (21) degrés Celsius. »



PUNAISE DE LIT

Les punaises de lit sont un phénomène de plus en plus fréquent depuis quelques années. Tout d'abord, les punaises de lit sont de petits insectes bruns mesurant entre 4 mm et 7 mm. Celles-ci sont visibles à l'œil nu et ont une apparence ressemblant à un pépin de pomme. Ces petits insectes se nourrissent de sang humain ou de sang d'animaux de compagnie.

Les punaises sont actives pendant la nuit et se cachent habituellement dans les coutures des matelas et des sommiers. Elles peuvent se loger dans plusieurs autres endroits : cadres de portes ou de fenêtres, les divans, les meubles, etc. Elles préfèrent habituellement les endroits sombres et étroits.

Piqures de punaises

Les piqures des punaises de lit peuvent prendre jusqu'à quatorze (14) jours avant de se manifester et de devenir visibles à l'œil nu. Elles se retrouvent principalement au niveau du visage, des bras et des jambes, mais elles peuvent être présentes partout sur le corps. La plupart du temps, la réaction aux piqures de punaises est faible, voire même imperceptible, mais, dans certains cas, les piqures entraînent des réactions allergiques plus importantes.

Conseils pour réduire l'apparition des punaises

Les punaises de lit peuvent apparaître autant dans une maison que dans un appartement. Ces insectes ne font pas de discrimination, tous les types d'habitations sont vulnérables. Cependant il existe des trucs pour réduire les risques d'avoir une invasion de ces petits insectes indésirables.

- Limiter les endroits où elles peuvent se loger :
 - Éviter les « tas » de vêtements sales ;
 - Passer l'aspirateur souvent et dans tous les coins susceptibles d'y loger des punaises ;
 - Réparer ou sceller les fissures dans le logement ;
 - Inspecter vos animaux de compagnie et les endroits où ils se reposent.
- Inspecter le logement régulièrement en cherchant des signes d'infestations. Ces signes peuvent être des points rouges ou brunâtres (sang ou excréments de punaises), des petits points blancs (œufs) ou même des punaises mortes ou vivantes;
- Éviter de récupérer un matelas usagé ou un meuble trainant à l'extérieur ou dans les ordures ;
- S'assurer d'inspecter les meubles usagés ou autres articles d'occasion avant de les entrer dans le logement ;

Attention ! Toutes ces méthodes ne sont pas sans failles et certaines punaises peuvent survivre.

« Les punaises de lit peuvent apparaître autant dans une maison que dans un appartement. Ces insectes ne font pas de discrimination, tous les types d'habitations sont vulnérables. »

Responsabilité du propriétaire

Si un locataire est victime d'une infestation de punaises de lit, il est essentiel que celui-ci en informe son propriétaire le plus tôt possible. Si le propriétaire refuse d'entreprendre des démarches pour régler la situation, celui-ci est fautif et le locataire peut entreprendre des démarches à la Régie du logement.



Par contre, la présence de punaise n'est pas considérée comme un motif valable pour résilier un bail.

Il est possible que malgré les démarches entreprises par le propriétaire, afin d'exterminer ces insectes nuisibles, ceux-ci réapparaissent. Les punaises sont des insectes relativement difficiles à exterminer complètement. **S'il y a une nouvelle infestation malgré les efforts répétés du propriétaire, cela n'est pas nécessairement considéré comme de la mauvaise foi de la part du propriétaire.**

REPRISE DU LOGEMENT PAR LE PROPRIÉTAIRE

La locataire a le droit indéniable de demeurer dans son logement aussi longtemps qu'il le veut. Ce droit se nomme « le maintien dans les lieux ». Cependant, dans certains cas, le propriétaire a le droit d'évincer un locataire et de reprendre son logement.

Les motifs valables

Le propriétaire peut reprendre un logement pour différentes raisons : pour y habiter, pour loger de la parenté, pour loger une personne dont il est le principal soutien et voire même pour y loger du personnel soignant, si sa condition le requiert.

Délai pour informer le locataire

Cependant, dans des cas de reprises de logement, le propriétaire doit informer le locataire de son intention de reprendre le logement au moins 6 mois avant la fin du bail, si le bail est d'une durée de plus de 6 mois. Si le bail est d'une durée de moins de 6 mois, le propriétaire doit avertir le locataire un mois à l'avance. Par la suite, le locataire a un mois pour répondre à l'avis du propriétaire.

Le locataire a le droit d'accepter ou de refuser la reprise du logement. Si le locataire refuse de quitter le logement, les deux parties peuvent tenter de trouver un terrain d'entente. Si les deux parties ne trouvent pas d'entente, le propriétaire peut demander à la Régie du logement l'autorisation de reprendre le logement. Cependant, le propriétaire doit obligatoirement démontrer le bien-fondé de sa démarche et prouver qu'il reprend réellement le logement pour lui ou pour un proche.



« Cependant, le propriétaire doit obligatoirement démontrer le bien-fondé de sa démarche et prouver qu'il reprend réellement le logement pour lui ou pour un proche. »

« Certains faits peuvent prouver que le propriétaire est de mauvaise foi et qu'il tente de faire expulser le locataire du logement »

Selon certains critères tels que l'attachement au quartier, la mobilité du résident, la Régie du logement peut obliger le propriétaire à indemniser le locataire, si celui-ci en fait la demande.

Si le propriétaire reprend le logement pour des motifs non-valables...

Si un locataire a des doutes sur les motifs de la reprise de logement, celui-ci peut présenter sa cause à la Régie du logement. Certains faits peuvent prouver que le propriétaire est de mauvaise foi et qu'il tente de faire expulser le locataire du logement :

- si le locataire et le propriétaire sont en relation conflictuelle ;
- si le propriétaire a tenté d'augmenter de façon excessive le loyer auparavant ;
- si le propriétaire a déjà avoué avoir le désir d'expulser le locataire, etc...

Si, après la reprise du logement, le propriétaire n'utilise pas le logement pour le but supposé, il est possible pour le locataire d'obtenir des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation) en raison de la mauvaise foi du propriétaire.

L'ÉVICTION DU LOGEMENT

Un propriétaire est en droit de demander l'éviction d'un locataire selon certains motifs :

- lorsqu'il désire subdiviser le logement ;
- lorsqu'il désire agrandir le logement ;
- lorsqu'il désire démolir le logement ;
- lorsqu'il désire changer l'affectation du logement.

Cependant, un propriétaire ne peut pas évincer les locataires pendant le bail. Il doit le faire à la fin du bail en cours.

Délai pour informer le locataire

Les délais pour avertir les locataires sont les mêmes que lorsqu'un propriétaire désire reprendre le logement. Ainsi, un propriétaire doit avertir le locataire six (6) mois avant la fin du bail si le bail est d'une durée de plus de six (6) mois. Si le bail est d'une durée de moins de (six) 6 mois, le propriétaire doit avertir le locataire un mois à l'avance. Le locataire a, par la suite, un mois pour répondre à l'avis du propriétaire.



Un locataire peut refuser l'éviction

Le locataire a un mois après la réception d'un avis d'éviction pour faire parvenir son intention au propriétaire. Un locataire peut accepter ou refuser l'éviction. S'il refuse, il peut tenter de trouver une entente avec le propriétaire. Sinon un locataire peut s'adresser à la Régie du logement. Cela obligera le propriétaire à démontrer devant la Régie, qu'il veut réellement agrandir, subdiviser, démolir ou changer l'affectation du logement.



Si un locataire ne répond pas à l'avis d'éviction, il est alors automatiquement considéré que le locataire a accepté de quitter le logement.

Dans le cas d'une éviction, le propriétaire est dans l'obligation de donner une compensation au locataire. Le propriétaire doit donner une indemnité de trois (3) mois de loyer, en plus des frais de déménagement.

JE VEUX QUITTER MON LOGEMENT (NON-RENOUVELLEMENT DU BAIL)

Le locataire ne peut pas quitter le logement lorsqu'il le désire car il est lié par le bail avec le propriétaire. Il est faux de croire que le locataire peut payer 3 mois de loyer et quitter le logement. Le locataire ne peut quitter le logement qu'à la fin du bail. Le locataire doit faire parvenir au propriétaire un avis de non-renouvellement du bail.

Délai

Le locataire doit faire parvenir cet avis selon différents délais, dépendant la durée du bail :

- Pour douze (12) mois et plus : Le locataire doit faire parvenir son avis de non-renouvellement de trois (3) à six (6) mois avant la fin du bail
- Moins de douze (12) mois : Le locataire doit faire parvenir son avis de non-renouvellement de un (1) à deux (2) mois avant la fin du bail
- Bail d'une chambre : Le locataire doit faire parvenir son avis de non-renouvellement de dix (10) à vingt (20) jours avant la fin du bail ou avant la fin souhaitée du bail, dans le cas d'un bail à durée indéterminée.

« Dans le cas d'une éviction, le propriétaire est dans l'obligation de donner une compensation au locataire. Le propriétaire doit donner une indemnité de trois mois de loyer en plus des frais de déménagement. »

« Il est faux de croire que le locataire peut payer 3 mois de loyer et quitter le logement. »

Résiliation pendant la durée du bail

La résiliation du bail pendant la durée du bail peut se faire dans certains cas particuliers prévus par la loi.

- Si le locataire obtient un logement subventionné ;
- Si un locataire ne peut plus habiter dans son logement à cause d'un handicap ;
- Si un tribunal décide que le locataire doit être relogé ;
- Si un locataire obtient une place dans une résidence pour personnes âgées.

Cependant, il est possible de conclure une entente entre le locataire et le propriétaire et de mettre fin au bail à une date donnée. Par contre, il faut que l'entente soit écrite et signée par les deux parties. Il est également recommandé que les deux parties indiquent sur ledit document qu'ils renoncent à leurs droits de poursuite.

Seules les personnes habitant dans un HLM ou dans un appartement subventionné (PSL) peuvent résilier leur bail et quitter leur logement en donnant un préavis de trois (3) mois sans frais.

LE HARCÈLEMENT ET L'INTIMIDATION

Le harcèlement est un comportement répété visant à faire perdre de la jouissance à une personne. Le harcèlement peut se manifester par des gestes, des paroles ou des actes.

Par exemple, des gestes comme sont ceux-ci peuvent être considérés comme du harcèlement :

- des commentaires déplacés ;
- des appels téléphoniques répétés ;
- des farces blessantes ;
- des insultes ;
- du chantage, etc.



« Le harcèlement est un comportement illégal, car il prive la victime de la pleine jouissance des lieux. »

Le harcèlement est un comportement illégal, car il prive la victime de la pleine jouissance des lieux. Le harcèlement peut provenir autant d'un propriétaire, que d'un locataire ou d'un voisin. Si le harcèlement est fait dans l'objectif de pousser un locataire à quitter le logement, des recours peuvent être possibles devant la Régie du logement. Des dommages-intérêts (une somme d'argent en guise de compensation) peuvent alors être alloués à la victime de harcèlement, en plus des dommages punitifs qui peuvent également être exigés. Les dommages punitifs sont définis comme étant des sommes supplémentaires que la personne prouvée coupable doit verser à la victime, afin d'être punie et d'ainsi empêcher que le comportement soit reproduit.

Si une personne croit être victime de harcèlement, il est important que celle-ci tienne un registre (date, heure, description de l'événement) des différents faits et gestes jugés inappropriés, de même que des paroles prononcées, afin d'être en mesure de présenter sa cause devant la Régie du logement.



Avant d'entreprendre des démarches auprès de la Régie du logement pour harcèlement, d'autres actions sont d'abord recommandées. Il est important de se rappeler que la Régie du logement constitue l'option de dernier recours dans de pareilles situations. Lorsque l'intimidation a pour objectif de pousser un locataire à quitter son logement, une audience devant la Régie peut être recommandée.

Des techniques plus efficaces, afin d'aborder le harcèlement et les conflits, seront davantage approfondies dans le deuxième Cahier du Projet.

Si le harcèlement est basé sur de la discrimination

Une personne peut également faire une plainte à la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse du Québec si le harcèlement est basé sur de la discrimination. Une plainte peut être à la fois enregistrée à la Commission des droits de la personne et auprès de la Régie du logement. Les actes de discrimination sont contraires à la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. La Charte assure que tout individu n'obtienne pas un traitement différent en fonction de ses caractéristiques personnelles. Ces caractéristiques peuvent être la religion, la condition sociale, un handicap, le sexe, l'ethnie, la langue, etc..

« La Charte assure que tout individu n'obtienne pas un traitement différent en fonction de ses caractéristiques personnelles. »



LES ANIMAUX

Il n'existe pas de loi à la Régie du logement qui régit l'interdiction ou non de posséder un animal de compagnie. En règle générale, les restrictions sont plutôt contenues dans le bail ou dans les règlements d'immeuble (ou règlements internes). Ces deux documents sont remis au locataire par le propriétaire lors de la signature du bail. Il est donc très important que le locataire vérifie bien, que ce soit sur ces documents ou en demandant directement au propriétaire, s'il a le droit ou non de posséder un animal de compagnie, avant de signer le bail. Enfin, si un locataire possède un animal de compagnie dans son logement, celui-ci est responsable de ce dernier.

EST-CE QU'UN PROPRIÉTAIRE PEUT EFFECTUER UNE VÉRIFICATION DU CRÉDIT?

Certains propriétaires ont recours aux services d'un agent de renseignements personnels (« bureau de crédit »), afin de vérifier les habitudes de paiement d'un locataire. Ces propriétaires ont le droit de faire une enquête de crédit. Cependant, ils doivent le faire en respectant certains critères. Tout d'abord, il est essentiel que le propriétaire demande le consentement de la personne visée par l'enquête avant d'entreprendre les démarches. Le propriétaire doit amasser le minimum de renseignements nécessaires pour faire la vérification. Les informations que peut donner un locataire sont :

- son nom et son prénom ;
- son adresse actuelle et antérieure ;
- le nom de son propriétaire actuel ou de son ancien propriétaire ;
- sa date de naissance.

Ces informations permettront le repérage dans les banques de données. **Les autres renseignements sont confidentiels et c'est le locataire qui décide de les donner.** Ces renseignements **ne peuvent pas être exigés par le propriétaire.** Ces renseignements sont :

- le numéro d'assurance sociale ;
- le numéro d'assurance maladie ;
- le numéro de permis de conduire ;



- le numéro de compte de banque/caisse ;
- le nom et adresse de l'employeur ;
- le numéro de carte de crédit ;
- le numéro de passeport.

En aucune circonstance et pour aucun motif le locataire n'est obligé de fournir ces renseignements au propriétaire. Par contre, le locataire peut présenter des lettres de recommandation d'anciens propriétaires, d'employeurs ou d'anciennes factures attestant de sa solvabilité et sa bonne foi.

De plus, un propriétaire ne peut pas exiger que le locataire paie les frais pour l'enquête de crédit.

Enfin, un propriétaire ne peut pas refuser de louer un appartement à une personne parce qu'elle ne lui fournit pas ces renseignements confidentiels.

Endosseur

Un propriétaire peut également exiger un endosseur, pour un locataire, dans certaines situations. L'endosseur doit accepter de signer le bail, conjointement, avec le locataire. L'endosseur s'engage à soutenir financièrement ou à couvrir le coût du loyer, si le locataire est dans l'incapacité de payer ou s'il est en défaut de paiement auprès du propriétaire.

« il est essentiel que le propriétaire demande le consentement de la personne visée par l'enquête avant d'entreprendre les démarches »

« Enfin, un propriétaire ne peut pas refuser de louer un appartement à une personne parce qu'elle ne lui fournit pas ces renseignements confidentiels. »



BIBLIOGRAPHIE

Coalition pour le développement du logement social en santé mentale de Québec (2010). *Le logement subventionné; Dans le cadre du programme de supplément au loyer (PSL) dans le secteur privé à but lucratif avec suivi dans la communauté*, p.18.

Confédération québécoise des coopératives d'habitation (2014). *Mouvement québécois de l'habitation coopérative*, [En ligne] <http://www.cooperativehabitation.coop/site.asp?page=element&nIDElement=23> (Consulté le 30 juillet).

Éducaloi (2014). Le renouvellement de bail et la hausse de loyer, [En ligne] <http://www.educaloi.qc.ca/capsules/le-renouvellement-de-bail-et-la-hausse-de-loyer> (page consulté le 10 juin 2014)

FOHM (2010). *Manuel de la FOHM; Le soutien communautaire*.

Gouvernement du Québec (1992). *La Politique sur la santé et le bien-être*, Québec, p. 159.

Gouvernement du Québec (2010). *Cadre conceptuel de la santé et de ses déterminants; Résultat d'une réflexion commune*, Québec, p.6.

Réseau québécois des OSBL d'habitation (2014). À propos de nous, (En ligne) <http://www.rqoh.com/le-reseau/qui-sommes-nous> (consulté le 30 juillet).





RÉFÉRENCES

APUR (L')

Association des personnes utilisatrices des services de santé mentale de la région de Québec

165, rue Carillon, local 316

Québec (Québec) G1K-9E9

(418) 634-0248

www.apurquebec.org

« L'APUR vise à promouvoir et défendre les intérêts des personnes utilisatrices des services de santé mentale de la région de Québec (incluant les secteurs de Charlevoix et Portneuf) et à représenter ces dernières auprès du public et des autorités. »

ACEF

Bureau de Québec

265, rue de la Couronne, bureau 210

Québec (Québec) G1K-6E1

(418) 522-1568

Bureau de Portneuf

CLSC Donnacona

400, route 138

Donnacona (Québec) G3M-1C3

(418) 285-2626 poste 4928

« Défense et promotion des intérêts et droits des citoyens-consommateurs, plus particulièrement des personnes et familles à faible et modeste revenu au niveau des besoins et services essentiels. » Procure également des services d'aide budgétaire.

Arc-en-ciel (L')

331, rue Notre-Dame

Donnacona (Québec) G3M-1H3

(418) 285-3847

1-866-277-3553 (1-866-APPELLE)

www.larcenciportneuf.org

Offre une variété de services en santé mentale à l'ensemble de la population de la MRC de Portneuf. L'organisme a des points de services à Donnacona, Saint-Casimir et Saint-Raymond. L'organisme offre également une ligne téléphonique en prévention du suicide.

Archipel d'entraide

190, rue Saint-Joseph Est
Québec (Québec) G1K-3A7

(418) 649-9145

www.facebook.com/archipel.dentraide

« Venir en aide à des personnes souffrant de problèmes multiples ; sensibiliser et supporter le réseau de ces personnes ; intervenir en situation de crise et recommander la personne à la ressource adéquate. » S'adresse aux personnes aux prises avec des difficultés en lien avec l'itinérance (santé mentale, toxicomanie, problèmes judiciaires) et à leurs familles.

Armée du Salut

1125, chemin de la Canardière
Québec (Québec) G1J-2C3

Aide alimentaire

Aide à la famille (418) 641-0050 poste 227

Hébergement hommes (418) 692-3956 poste 1

Hébergement femmes (418) 692-3956 poste 2

www.armeedusalut.ca

Organisme caritatif offrant une multitude de services à la population : aide alimentaire, ressources matérielles et magasin d'occasion. L'organisme offre deux centres d'hébergement : l'Hôtellerie pour les hommes et la Maison Charlotte pour les femmes.

Auto-Psy

362, chemin de la Canardière
Québec (Québec) G1L-2V2

Administration et information (418) 529-1556

Aide et accompagnement (418) 529-1978

www.auto-psy.com

Organisme de promotion et de défense des droits en santé mentale visant à soutenir les personnes dans la reconnaissance du droit à des services diversifiés et accessibles, favorisant ainsi leur bien-être et leur autonomie. L'organisme offre des ateliers et des formations en lien avec la défense de droits.

Autre Avenue (L')

Bureau de Québec

6780, 1^{ère} Avenue, suite 310
Québec (Québec) G1H-2W8
(418) 648-6662

Bureau de Portneuf

279, Notre-Dame
Donnacona (Québec) G3M-1G8
(418) 285-5585
www.lautreavenue.com

L'Autre Avenue est un organisme de justice alternative desservant la région de la Capitale-Nationale et de Portneuf. L'organisme offre son expertise en médiation citoyenne en faisant de l'accompagnement dans la mise en place de services de résolution de conflits.

BAIL

Bureau d'animation et d'information logement du Québec Métropolitain

265, rue de la Couronne
Bureau 100
Québec (Québec) G1K-6E1
(418) 523-6177
www.lebail.qc.ca

Le « Bureau d'Animation et d'Information Logement du Québec métropolitain » (mieux connu sous le nom du BAIL) peut vous aider si vous avez des questionnements sur votre situation de locataire ou si vous avez besoin d'accompagnement dans vos démarches en lien avec le logement. « Le groupe lutte pour la reconnaissance et l'amélioration des droits des locataires. Le principal objectif est de faire reconnaître le logement comme un droit fondamental pour toutes et tous. »

Boussole (La)

302, 3^e Avenue
Québec (Québec) G1L-2V8
(418) 523-1502
www.laboussole.ca

« La mission de La Boussole consiste à regrouper et soutenir les membres de la famille et de l'entourage d'une personne qui présente des manifestations cliniques reliées à un trouble de santé mentale et de leur offrir une gamme de services, afin de les aider, de les informer et de les outiller en vue d'améliorer leur qualité de vie. »

CCCQSS

Comité des citoyens et citoyennes du quartier St-Sauveur

301, rue Carillon
Québec (Québec) G1K-5B3
(418) 529-6158
www.cccqss.org

L'organisme de quartier a comme mission l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et des citoyens du quartier et la promotion et la défense des droits liés aux enjeux du quartier Saint-Sauveur dans la ville de Québec. L'organisme offre des services de défense des droits des locataires.

CDPDJ

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

360, rue Saint-Jacques, 2^e étage
Montréal (Québec) H2Y-1P5
1 800 361-6477
www.cdpedj.qc.ca

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est un organisme indépendant qui œuvre à la promotion et au respect des droits énoncés dans la Charte des droits et libertés de la personne du Québec.

Centre Communautaire l'Amitié

59, rue Notre-Dame-des-Anges

Québec (Québec) G1K-3E4

Administration (418) 522-0737

Centre de jour (418) 522-5719

www.centrecommunautairelamitie.com

« Le Centre Communautaire l'Amitié (CCA) est un milieu de vie pour les adultes vivant des difficultés psychologiques et/ou socio-économiques. Son approche est basée sur l'accueil et le respect des personnes, la valorisation de leur potentiel et leur implication dans la vie du Centre et dans la communauté. » Le CCA offre des services d'aide en toxicomanie, plusieurs activités éducatives et de loisirs, des activités alimentaires et des activités de croissance personnelle.

Centre de crise de Québec

1380-A, boul. René-Lévesque Ouest

Québec (Québec) G1S-1W6

(418) 687-2747

en cas de crise : (418) 688 4240

www.centredecrise.com

« Le centre de crise est un organisme communautaire à but non lucratif de première ligne qui offre, 24/7, des services spécialisés en intervention de crise aux personnes âgées de 14 ans et plus de la région de Québec ainsi que des secteurs de Portneuf et Charlevoix (soirs et fins de semaine). » L'organisme offre un service téléphonique permettant de désamorcer les situations de crise. Il offre également des rencontres avec des intervenants sur les lieux, une équipe mobile d'intervention, de l'hébergement de crise et un soutien postcrise.

Centre femmes aux trois A de Québec

270, 5^e Rue
Québec (Québec) G1L-2R6
(418) 529-2066
www.cf3a.ca

« Le Centre femmes aux trois A (Accueil-Aide-Autonomie) est un milieu de vie qui a pour but de prévenir la judiciarisation et la récidive chez les femmes en situation de délinquance, en leur offrant un soutien et un accompagnement leur permettant de réorganiser leur vie et d'en reprendre le contrôle. »

Cercle polaire

5000, 3^e Avenue Ouest, local 202
Québec (Québec) G1H-7J1
(418) 623-4636
www.cerclepolaire.com

Le Cercle polaire soutient et accompagne les membres de l'entourage des personnes atteintes d'un trouble majeur de santé mentale ou d'une maladie mentale. Il offre des services susceptibles d'améliorer leur bien-être. L'appropriation du pouvoir d'agir par les proches, le rétablissement de la personne et son autodétermination sont au centre de leurs préoccupations

CIRCCO

Centre d'information et de recherche en consommation de Charlevoix-Ouest
3, rue Clarence-Gagnon, bureau 3
Baie-Saint-Paul (Québec) G3Z 1K5
(418) 435-2884
www.circco.com

« Le CIRCCO un organisme à but non lucratif qui a pour mission la promotion des droits des consommateurs et la défense de leurs intérêts par l'accompagnement, l'information, l'éducation et la recherche. »

CLAL

Comité logement d'aide aux locataires Silery / Ste-Foy

2120, rue Boivin local 111-B

Québec (Québec) G1V-1N7

(418) 651-0979

www.comitelogementdaideauxlocataires.blogspot.ca

Le Comité logement d'aide aux locataires a pour mission d'informer les locataires de leurs droits, de les aider à se défendre, ainsi que de promouvoir le développement du logement social.

Commission d'accès à l'information du Québec

575, rue Saint-Amable

Québec (Québec) G1R-2G4

(418) 528 7741

www.cai.gouv.qc.ca

Si vous voulez obtenir plus d'informations sur les enquêtes de crédit adressez-vous à cet organisme. Le site Internet de la Commission d'accès à l'information du Québec contient aussi plusieurs dépliants et guides pouvant répondre à vos questionnements.

COMPOP

Comité populaire St-Jean-Baptiste

780, rue Sainte-Claire

Québec (Québec) G1R-5B9

(418) 522-0454

www.compop.net

Le comité populaire Saint-Jean-Baptiste est un organisme de défense de droits et des intérêts des résidents du quartier Saint-Jean Baptiste. Le comité agit dans plusieurs dossiers touchant le quartier, dont la défense des droits des locataires.

ÉDUCALOI

www.educaloi.qc.ca/categories/habitation

Éducaloi est un organisme sans but lucratif dédié à informer le public sur ses droits et ses obligations. Pour plus de renseignements sur les droits et obligations du locataire ou du propriétaire, le site Internet « Éducaloi » contient plusieurs fiches informatives sur divers sujets liés au logement.

Entraide Saint-Roch

Église de Notre-Dame-de-Jacques-Cartier

160, rue Saint-Joseph Est, porte 155

Québec (Québec) G1K-3A7

(418) 525-3513

L'organisme offre du soutien aux personnes à faible revenu en offrant plusieurs services : Aide alimentaire, paniers de Noël et de l'aide matérielle.

FECHAQC

Fédération des coopératives d'habitation

Québec, Chaudière-Appalaches

275, rue du Parvis, bureau 205A

Québec (Québec) G1K-6G7

(418) 648-1354

www.cooperativehabitation.coop

La FECHAQC regroupe les coopératives d'habitation de Québec et de Chaudière-Appalaches. L'organisme offre plusieurs services aux membres de coopératives d'habitation. Sur le site Internet, on retrouve la liste des coopératives d'habitation à Québec et la procédure pour faire une demande dans une coopérative.

FLHLMQ

Fédération des locataires d'habitation à loyer modique du Québec

2520, avenue Lionel-Groulx, local 202

Montréal (Québec) H3J-1J8

1 800 566-9662 (514) 521-1485

www.flhlmq.com

La FLHLMQ regroupe plus de 300 associations de comités de locataires d'HLM. L'organisme défend les droits des locataires des HLM, apporte un soutien aux associations locales et représente les locataires dans les instances politiques et administratives. Leur site Internet offre plusieurs outils pour les locataires d'HLM.

FRAPRU

Front d'action populaire en réaménagement urbain

2350, boul. de Maisonneuve Est

bureau 205

Montréal (Québec) H2K 2E7

(514) 522-1010

www.frapru.qc.ca

Le FRAPRU est un regroupement national pour la défense du droit au logement. L'organisme est également actif sur les enjeux d'aménagement urbain, de lutte contre la pauvreté et de promotion des droits sociaux.

GRAPE (Le)

Groupe de recherche en animation et planification économique

4765, 1^{ère} Avenue, bureau 280

Québec (Québec) G1H-2T3

(418) 522-7356

www.legrape.ca

« Que ce soit pour apprendre à faire un budget, pour prévenir l'endettement ou pour vous sortir d'une situation de surendettement, vous pouvez compter sur un service professionnel humain empreint de respect, d'empathie, de non-jugement et où la confidentialité est primordiale. » Le Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE) dessert la région de la Capitale-Nationale pour les personnes ayant des questionnements sur leur situation financière.

Maison Lauberivière

401, rue Saint-Paul
Québec (Québec) G1K-3X3
(418) 694-9316
www.lauberiviere.org

Lauberivière offre des services d'hébergement temporaire, un service de dégrisement, des soupes populaires, des services de réadaptation et de réinsertion sociale.

Mères et Monde

Centre résidentiel et communautaire
727, 8^e avenue
Québec (Québec) G1J-3M3
(418) 522-5139
www.meresetmonde.qc.ca

Mères et monde est un centre communautaire et résidentiel pour les jeunes mères de 16 à 30 ans. L'organisme propose différents services : des logements sociaux, un centre de la petite enfance (CPE), du soutien scolaire et professionnel et des activités communautaires pour les femmes.

OCÉAN

**Organisation communautaire
d'écoute et d'aide naturelle
Maison des entreprises de Cœur**
2120, rue Boivin, local 205
Québec (Québec) G1V-1N7
(418) 522-3352
www.org-ocean.com

OCÉAN est un organisme œuvrant en santé mentale. Les activités de l'organisme sont divisées en trois sections : l'intervention individuelle dans la communauté, une ligne d'intervention téléphonique et PRISME (ateliers de sensibilisation en santé mentale).

OMHQ/SOMHAC

Office municipal d'habitation de Québec

110, rue de Courcellette

Québec (Québec) G1N-4T4

(418) 780-5200

www.omhq.qc.ca

L'Office municipal d'habitation de Québec intervient dans la Ville de Québec afin de répondre à la demande de logements sociaux de types HLM pour des personnes ou des familles à faibles et à modestes revenus.

Parents-Espoir

363, rue de la Couronne, 4^e étage, bureau 410

Québec (Québec) G1K-6E9

(418) 522-7167

www.parents-espoir.ca

« Parents-Espoir se donne comme mission de soutenir et accompagner les personnes vivant ou ayant vécu un problème de santé mentale dans l'exercice de leur rôle de parents. »

Pavois (Le)

2380, avenue du Mont-Thabor Est

Québec (Québec) G1J-3W7

(418) 627-9779

www.lepavois.org

« Le Pavois vise le soutien et l'accompagnement des personnes ayant un problème de santé mentale dans l'actualisation de leurs rêves socioprofessionnels et scolaires dans une perspective d'accroître leur qualité de vie. »

PECH

Programme d'encadrement clinique et d'hébergement

130, boulevard Charest Est

Québec (Québec) G1K-0E2

(418) 523-2820

www.infopech.org

« Nos pratiques d'intervention consistent à aider les femmes et les hommes de dix-huit ans et plus, vivant des problématiques multiples (santé mentale, judiciarisation, toxicomanie, instabilité résidentielle) afin que ces personnes trouvent une réponse personnelle à l'ensemble de leurs besoins et qu'elles redécouvrent un pouvoir d'action dans toutes les sphères de leur vie. » PECH offre des services de soutien communautaire, un service de crise et postcrise, de l'hébergement transitoire, du travail de rue, des logements sociaux subventionnés et de la formation.

Piolet (Le)

103, rue Racine

Québec (Québec) G2B-1C9

(418) 842-7462

www.lepiolet.com

« Le Piolet est un organisme de bienfaisance qui offre des services aux jeunes en difficulté de 16 à 35 ans. Par son action, il améliore la qualité de vie, le savoir-être et le savoir-faire professionnel des jeunes, en plus de les aider à prendre leur place dans la société. » Le Piolet en plus d'être un organisme de réinsertion pour les jeunes par son restaurant, offre un milieu de vie et des logements.

RAIIQ

Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec

390, rue Arago Ouest, local 107,

Québec (Québec) G1K-2J3

(418) 522-6184

www.raiiq.org

« Regrouper, animer, mobiliser, soutenir et représenter les organismes communautaires autonomes œuvrant auprès des personnes en situation ou à risque d'errance et d'itinérance de la région de Québec. »

Régie du logement

Place Québec
900, boul. René-Lévesque Est
Bureau RC 120
Québec (Québec) G1R-2B5
1 800 683-2245
www.rdl.gouv.qc.ca

La Régie du logement est un tribunal spécialisé exerçant sa compétence en matière de bail résidentiel. Sa mission consiste à décider des litiges dont elle est saisie dans le cadre d'une procédure simple et respectueuse des règles de justice naturelle, à informer les citoyens sur les droits et obligations découlant du bail, afin d'éviter que des conflits ne se développent du seul fait de l'ignorance des dispositions de la loi, et à favoriser la conciliation des relations entre propriétaires et locataires.

SAAB de Charlevoix-est

**Service alimentaire et aide budgétaire
de Charlevoix-Est**
2215, boul. de Comporté
La Malbaie (Québec) G5A-1N6
(418) 665-4197

« Service de consultation budgétaire et d'éducation à la consommation visant l'autonomie des personnes ayant des problèmes de pauvreté et d'endettement pour une meilleure qualité de vie. »

Service 211

211
Du lundi au vendredi de 8h à 21h et la fin de
semaine de 8h à 18h
www.211quebecregions.ca/fr/

« Le Service 211 est un service d'information et de référence centralisé qui dirige rapidement les personnes vers les ressources qui existent dans les régions de la Capitale-Nationale, de Chaudière-Appalaches, de l'Outaouais et de la MRC de la Haute-Yamaska. Un numéro à trois chiffres facile à retenir qui met en lien les gens avec la gamme complète de services offerts dans la collectivité. »

Squat Basse-ville

97, rue Notre-Dame-des-Anges

Québec (Québec) G1K-3E4

(418) 521-4483

www.squatbv.com

Aide aux jeunes en rupture avec leur milieu d'appartenance, à risque de l'être ou en situation d'itinérance. Le Squat offre également du travail de rue qui vient en aide aux jeunes qui vivent des situations problématiques dans leurs différentes sphères de vie.

Ville de Québec

(418) 641-6101 pour le service
d'inspection municipale

(418) 641-6101 poste 8733
pour récupérer vos biens entreposés

La Ville de Québec offre un service d'inspection pour s'assurer que les logements sont conformes aux différentes normes de salubrité. De plus, si des biens et meubles ont été jetés par le propriétaire, il est possible que des employés de la Ville les aient récupérés.

YWCA de Québec

855, avenue Holland

Québec (Québec) G1S 3S5

(418) 683-2155

www.ywcaquebec.qc.ca

Le YMCA offre des services d'hébergement et de résidence pour femmes, des activités éducatives, culturelles, récréatives, aquatiques, ainsi que physiques pour toute la famille.



PARTENAIRES et REMERCIEMENTS

Ce Cahier et le Projet en entier sont possibles grâce à la participation de la Conférence régionale des élus (CRÉ) de la Capitale-Nationale. Le Projet est financé grâce au volet Soutien financier aux actions régionales de l'Alliance pour la solidarité de la Capitale-Nationale de la CRÉ.



Un remerciement à tous les organismes qui ont contribué à l'enquête sur les problématiques de maintien en logement.

Un remerciement aux différents organismes au sein du comité de pratique qui ont permis la réalisation de la formation et du Cahier.

- Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale
- L'AGIR en santé mentale
- Le Centre Jacques-Cartier
- Centre de santé et services sociaux de Portneuf
- Centre de santé et services sociaux de la Vielle-Capitale
- Le Domaine du Parc Savard
- Les Habitations Métatransfert
- Les Habitations Vivre Chez-Soi
- PECH
- Le Piolet
- Regroupement pour l'aide aux itinérants et itinérantes de Québec (RAIIQ)
- Regroupement des offices d'habitation du Québec (ROHQ)
- Le Squat Basse-ville
- YWCA de Québec



